

Penilaian Wisatawan Asing atas Kemampuan Bahasa Inggris Mahasiswa dan Pelajar Magang sebagai Pemandu Wisata di Taman Wisata Candi Prambanan

Foreign Tourists' Assessment of English Language Skills of Internship Students as Tour Guides in Prambanan Temple Tourism Park

Mutiara Chartika Prameswari¹, Ghifari Yuristiadhi Masyhari Makhasi^{2*}

Universitas Gadjah Mada^{1, 2}

mutiarachartika24@gmail.com¹

ghifari.yuristiadhi@ugm.ac.id²

*corresponding author

ABSTRACT

Proficiency in English is very important for guiding foreign tourists. This study aims to determine the assessment of the English proficiency level of apprentice tour guides by foreign tourists in Prambanan. This study used quantitative data collection methods, namely the distribution of questionnaires consisting of two groups of questions which include: active speaking and listening of which the results are analyzed descriptively. Based on the calculation of the questionnaire score which was then included in the rating scale measurement scale, the results of the study involving 20 respondents showed that foreign tourists rated the English proficiency of the apprentice tour guides considerably high based on the calculation of the questionnaire score and was then included in the Rating Scale measurement scale. The survey results were confirmed by interviews with the foreign tourists and showed that the apprentice tour guides in general are proficient in English that the communication is carried out with ease.

Keywords: *English language ability, internship guide, Prambanan temple, tour guide*

INTISARI

Kemampuan bahasa Inggris merupakan bekal utama untuk menjadi seorang pemandu wisata. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian kemampuan bahasa Inggris para pemandu wisata magang oleh para wisatawan asing di Prambanan. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan data kuantitatif yaitu dengan penyebaran kuesioner terdiri dari 2 kelompok pertanyaan yang meliputi *active speaking* dan *listening* yang kemudian hasilnya dianalisis secara deskriptif. Hasil dari penelitian yang melibatkan 20 responden ini menunjukkan bahwa wisatawan asing menilai kemampuan bahasa Inggris para pemandu wisata magang sangat baik berdasarkan penghitungan skor kuesioner lalu dimasukkan ke dalam skala pengukuran *rating scale*. Hasil survei tersebut dikonfirmasi melalui wawancara terhadap wisatawan asing dan menunjukkan bahwa pemandu wisata magang secara umum memiliki kemampuan bahasa Inggris yang mudah dipahami oleh wisatawan asing sehingga mempermudah komunikasi antara kedua belah pihak.

Kata kunci: *kemampuan bahasa Inggris, pemandu wisata, pemandu magang, Candi Prambanan*

Panduan sitasi:

Prameswari, M. C., Makhasi, G. Y. M. (2020). Penilaian Wisatawan Asing atas Kemampuan Bahasa Inggris Mahasiswa dan Pelajar Magang sebagai Pemandu Wisata di Taman Wisata Candi Prambanan. *JLA (Jurnal Lingua Applicata)*, 4(1), Hal. 27-40

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata di Indonesia dewasa ini sangat berkembang pesat. Di Indonesia, sektor pariwisata adalah penyumbang devisa negara nomor empat dan memiliki peluang besar untuk menjadi penyumbang devisa terbesar bagi negara dalam beberapa tahun ke depan. Indonesia memiliki potensi wisata yang beragam, mulai dari wisata alam, wisata sejarah, sampai wisata kuliner. Keanekaragaman obyek wisata tersebut menjadi salah satu faktor pendorong bertambahnya jumlah kunjungan wisata di berbagai destinasi wisata Indonesia.

Masyarakat Indonesia semakin menyadari bahwa potensi wisata yang ada di Indonesia sangatlah besar. Potensi wisata tersebut bisa dikembangkan agar menarik minat para wisatawan untuk datang berkunjung. Ketersediaan sumber daya manusia yang ahli dalam bidang pariwisata menjadi hal yang sangat diperlukan demi pengembangan potensi-potensi wisata tersebut secara profesional.

Di industri pariwisata, kemampuan bahasa Inggris yang baik dan benar adalah salah satu keahlian yang wajib untuk dikuasai karena wisatawan yang datang berkunjung ke suatu obyek wisata tidak hanya wisatawan lokal. Wisatawan asing juga tertarik untuk mengunjungi obyek-obyek wisata di Indonesia. Pariwisata adalah suatu produk yang berbentuk jasa dan akan dirasakan pada saat wisatawan dilayani oleh para penyedia jasa. Maka demi melayani dan memenuhi kebutuhan wisatawan asing, para penyedia jasa pariwisata perlu berkomunikasi menggunakan bahasa

Inggris. Bahasa Inggris sangat penting dikuasai karena bahasa ini merupakan bahasa yang paling banyak digunakan di seluruh dunia. Bahasa Inggris merupakan bahasa ibu bagi 400 juta orang lebih di seluruh dunia. Berjuta orang setiap hari menggunakan bahasa Inggris dalam kehidupan sosial maupun di tempat kerja. Bahasa Inggris juga menjadi bahasa penghubung yang digunakan masyarakat internasional. Ketika melayani wisatawan asing, penggunaan bahasa Inggris yang baik dan benar akan memperlancar komunikasi antara pihak penyedia jasa dengan wisatawan asing tersebut.

Banyak wisatawan asing yang tertarik untuk mengunjungi Daerah Istimewa Yogyakarta, terutama obyek wisata Candi Prambanan. Candi Prambanan adalah sebuah candi yang khusus dibangun sebagai persembahan kepada Trimurti atau tiga dewa utama dalam agama Hindu yaitu Brahma sebagai dewa pencipta, Wisnu sebagai dewa pelindung, dan Siwa sebagai dewa pemusnah hal buruk dan pencipta hal yang baik kembali. Candi Hindu yang memiliki keunikan pada arsitekturnya ini senantiasa ramai dikunjungi oleh para wisatawan domestik dan asing.

Wisatawan asing yang datang berkunjung ke Taman Wisata Candi Prambanan banyak yang berasal dari negara-negara Eropa, Amerika, Inggris dan negara Asia lainnya. Masyarakat negara-negara tersebut kebanyakan menggunakan bahasa Inggris untuk kehidupan sehari-hari. Taman Wisata Candi Prambanan adalah salah satu objek wisata yang juga menyediakan jasa

pemandu wisata yang tergabung dalam Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI). Jasa pemandu yang ditawarkan terdiri dari bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya. HPI Prambanan memberikan sarana edukasi bagi siapa saja yang ingin belajar dan berlatih untuk menjadi seorang pemandu wisata.

Banyak siswa-siswi Sekolah Menengah Kejuruan bidang pariwisata dan mahasiswa-mahasiswi dari berbagai universitas tertarik untuk magang atau hanya sekedar mencari pengalaman sebagai pemandu wisata. Sebelum para pemandu wisata magang bisa berhadapan langsung dengan wisatawan asing, mereka dibekali materi pemanduan wisata dari pemandu wisata profesional yang bertindak sebagai pembimbing dalam program magang tersebut. Materi tersebut nantinya harus dihapalkan dan selalu diingat ketika memandu para wisatawan. Jika ingin memandu wisatawan asing, para pemandu wisata magang harus menguasai setidaknya satu bahasa asing.

Hampir semua daerah di Indonesia memiliki pelajaran bahasa Inggris yang sudah diajarkan semenjak usia dini di Taman Kanak-Kanak. Pelajaran bahasa Inggris tersebut terus berlanjut hingga memasuki universitas. Oleh karena itu, para pemandu wisata diharapkan sudah memiliki pemahaman dan penguasaan terhadap kemampuan dasar dalam berbahasa Inggris.

Setiap *trainee* yang akan magang untuk menjadi seorang pemandu, memiliki kemampuan bahasa Inggris yang berbeda-beda. Ada yang sudah cukup baik dan ada

juga yang masih membutuhkan banyak latihan untuk melancarkan *skill* bahasa Inggris tersebut. Kemampuan bahasa Inggris tersebut akan mempengaruhi *performance* mereka dalam penyampaian sejarah Candi Prambanan kepada para wisatawan asing. Penelitian ini akan membahas bagaimana penilaian wisatawan asing atas kemampuan bahasa Inggris para pemandu wisata magang di Candi Prambanan saat mereka melayani para wisatawan mancanegara.

Beberapa penelitian sebelumnya terkait hal tersebut di antaranya adalah penelitian Dwisasongko (2014) yang berjudul *Evaluasi Performa Tour Guide Berbahasa Inggris Himpunan Pramuwisata Indonesia di Taman Wisata Candi Prambanan*. Penelitian ini menjelaskan tentang performa *tour guide* profesional yang ada di Candi Prambanan yang difokuskan kepada penilaian performa pemandu wisata profesional menggunakan indikator lima kriteria pemandu wisata yang ideal. Kelima kriteria pemandu wisata idela tersebut adalah sebagai berikut: 1) penggunaan bahasa, 2) pengetahuan terkait sejarah, arsitektur dan nilai-nilai kearifan local, 3) gaya dalam bercerita, 4) sikap dan perilaku, serta 5) kemampuan *public speaking*.

Tema besar yang diangkat oleh Dwisasongko juga beririsan dengan penelitian ini, yakni mengenai evaluasi performa pemandu wisata. Perbedaannya, penelitian ini lebih berfokus pada kemampuan bahasa Inggris pemandu wisata magang dan bukan pemandu wisata tetap di

Prambanan.

Penelitian lain yang telah dilakukan adalah penelitian Purwaningsih (2013) berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan (Tinjauan Khusus Pada Kemampuan Berbahasa Verbal)*. Purwaningsih meneliti tentang pemandu wisata senior yang ada di Candi Prambanan. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Empat hal yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan adalah ujaran, wacana, ekspresi air muka, serta bahasa tubuh. Pada penelitian ini, empat hal tersebut digunakan untuk meneliti tentang kemampuan bahasa Inggris pemandu wisata magang.

Penelitian lain dilakukan oleh Iswati (2014) berjudul *Pengaruh Kualitas Layanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik di Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta*. Iswati menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pemandu wisata berpengaruh terhadap kepuasan kunjungan wisatawan. Penelitian Iswati difokuskan pada kepuasan kunjungan wisatawan domestik. Berbeda dengan penelitian Iswati, penelitian ini mengangkat tema pengaruh kemampuan bahasa Inggris pemandu wisata magang terhadap kepuasan wisatawan asing di Candi Prambanan.

Fungsi Pemandu Wisata/ Pramuwisata

Definisi pemandu wisata atau pramuwisata menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor:

KM.82/PW.102/MPPT-88 (1988), adalah ‘seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk mengenai obyek wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan’.

Sedangkan menurut Suwanto (1997: 13) pramuwisata, yang juga disebut sebagai *guide* atau pemandu wisata, adalah ‘seseorang yang memberi penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan disaksikan bilamana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah wisata tertentu’.

Dalam Keputusan Menparpostel (1988) Pasal (2), (3), dan (4), dinyatakan bahwa seorang pemandu wisata memiliki tugas sebagai berikut: 1) mengantar wisatawan baik rombongan maupun perorangan yang mengadakan perjalanan dengan transportasi yang tersedia; 2) memberikan penjelasan tentang rencana perjalanan dan obyek wisata, serta memberikan penjelasan tentang dokumen perjalanan, akomodasi, transportasi, dan fasilitas wisatawan lainnya; 3) memberikan petunjuk tentang obyek wisata; 4) membantu menguruskan barang bawaan wisatawan; serta 5) memberikan pertolongan kepada wisatawan yang sakit, mendapat kecelakaan, kehilangan, atau musibah lainnya.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas utama seorang pemandu wisata adalah melakukan komunikasi dengan wisatawan dalam rangka memberikan informasi serta bantuan yang dibutuhkan wisatawan agar mereka dapat menikmati kegiatan wisata dengan

nyaman dan aman. Oleh karena itu, untuk menjalankan tugas utamanya, seorang pemandu wisata dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.

Bahasa Inggris untuk Pemanduan Wisata

Komunikasi yang baik amatlah dibutuhkan agar permintaan (*demand*) wisatawan dapat dipenuhi oleh penyedia jasa (*supply*), dan melalui komunikasi itulah kualitas layanan dapat terjaga sesuai dengan standar pelayanan (Bobanovic, et al., 2011). Kegiatan pemanduan wisata yang dilakukan secara langsung dengan wisatawan asing, menuntut seorang pemandu wisata melakukan komunikasi atau interaksi secara lisan menggunakan bahasa Inggris.

Gani et al. (2018) mengungkapkan bahwa keterampilan berbicara dalam bahasa asing merupakan keterampilan yang sangat dibutuhkan. Keterampilan berbicara merupakan *skill* utama yang dibutuhkan di industri pariwisata. Keterampilan berbicara dalam bahasa Inggris yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata lokal untuk memandu wisatawan asing meliputi penguasaan kosakata dan kolokasi yang memadai, pelafalan/pengucapan yang baik, dan kelancaran dalam berbicara.

Di samping keterampilan berbicara (*speaking*), saat seseorang melakukan interaksi secara lisan, dibutuhkan juga keterampilan menyimak/mendengarkan (*listening*) ucapan lawan bicara agar terjadi komunikasi dua arah antara kedua belah pihak yang berkomunikasi. Dengan

demikian, kemampuan berbicara dan mendengarkan/meyimak dalam bahasa Inggris merupakan keterampilan yang sangat dibutuhkan oleh seorang pemandu wisata untuk dapat memandu wisatawan asing.

Keterampilan Berbicara

Mengutip Tarigan, “berbicara” didefinisikan sebagai ‘kemampuan mengucapkan bunyi-bunyi artikulasi atau kata-kata untuk mengekspresikan, menyatakan serta menyampaikan pikiran, gagasan, dan perasaan’ (Tarigan, 2008:16). Adapun menurut Haryadi dan Zamzani (2000:72) secara umum “berbicara” diartikan sebagai ‘suatu penyampaian maksud (berupa ide, pikiran, isi hati) seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa lisan sehingga maksud tersebut dapat dipahami orang lain’. Sedangkan menurut Slamet dan Amir (1996: 64), “berbicara” dimaknai sebagai ‘keterampilan menyampaikan pesan melalui bahasa lisan sebagai aktivitas untuk menyampaikan gagasan yang disusun serta dikembangkan sesuai dengan kebutuhan penyimak’.

Keterampilan Menyimak

Menurut Tarigan (2008:31), “menyimak” adalah ‘proses kegiatan mendengarkan lambang-lambang lisan dengan penuh perhatian, pemahaman, apresiasi, serta interpretasi untuk memperoleh informasi, menangkap isi, serta memahami makna komunikasi yang tidak disampaikan oleh sang pembicara melalui

ujaran atau bahasa lisan’.

Dalam catatan Nurhayani (2010: 57) menyimak berbeda dengan sekedar mendengarkan. Definisi mendengarkan lebih sederhana, sedangkan menyimak lebih membawa aspek pemahaman setelah sekedar mendengarkan. Sehingga kemampuan menyimak lebih kompleks daripada mendengar. Beberapa indikator kemampuan menyimak antara lain: 1) mampu mengulangi cerita yang didengarnya, 2) Mampu mengerti konten cerita yang didengar, 3) Mampu mengikuti gerakan yang didengar dalam cerita, 4) Mampu meningkatkan pengetahuan, dan 5) mampu memetik inspirasi dari cerita yang didengar.

Tosepu (2020) mengemukakan bahwa terdapat tiga komponen penting untuk mendengarkan secara aktif, yaitu memahami, menahan dan menanggapi. Untuk memahami pembicaraan lawan bicara, seseorang harus memperhatikan bahasa verbal maupun nonverbal agar dapat menangkap maksud yang disampaikan pembicara. Untuk itu, penguasaan tata bahasa dan kosakata menjadi hal yang sangat penting. Kemudian, seseorang harus dapat “menahan” informasi penting atau poin kunci yang disampaikan pembicara dalam ingatannya. Jika seseorang mampu memahami dan menahan poin kunci pesan lawan bicaranya, barulah ia dapat memberikan tanggapan atau merespon lawan bicara untuk melanjutkan pembicaraan mereka.

Dari beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan bahasa

Inggris yang aktif terdiri atas *speaking skill* dan *listening skill*. Dalam *speaking*, penutur harus menggunakan pengucapan kata yang jelas, *grammar* yang sesuai dan perbendaharaan kosakata yang luas agar dapat menyampaikan pesan dengan baik dan penerima pesan dapat mengerti pesan tersebut. Lalu dalam *listening*, kemampuan mendengarkan dengan seksama saat lawan bicara berbicara adalah hal yang penting agar dapat memahami dan menahan pesan yang disampaikan, kemudian mampu merespon lawan bicara sehingga terjadi diskusi dua arah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode pengambilan data dengan penyebaran kuesioner. Menurut Nasehudin dan Gozali (2012: 69) penelitian kuantitatif dimaknai sebagai penelitian yang bersifat eksplanatif yang umum. Penelitian kuantitatif dimulai dengan menemukan suatu masalah yang diteliti dan diangkat ke permukaan dengan tujuan melakukan generalisasi.

Dalam kuesioner pada penelitian ini digunakan Skala Likert yang disusun menjadi dua kelompok pertanyaan yang terdiri atas *active speaking* dan *listening* dan masing-masing memiliki lima butir pertanyaan. Dalam satu lembar kuesioner, terdapat total 10 pernyataan yang diajukan kepada responden untuk dinilai sesuai dengan keadaan di lapangan saat mereka menggunakan jasa pemandu wisata magang. Data hasil kuesioner yang telah disebar, kemudian diolah dan dianalisis secara

deskriptif.

Pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner dibagi dalam dua aspek, yaitu kemampuan berbicara aktif dan kemampuan menyimak. Masing-masing terdiri dari lima pernyataan.

Penilaian tentang kemampuan berbicara aktif terdiri dari lima pernyataan sebagai berikut:

- S1. Menurut saya **pelafalan** bahasa Inggris anak magang sudah jelas
- S2. Saya dengan mudah **mengerti setiap kata yang anak magang katakan** selama tur berlangsung,
- S3. Menurut saya para anak magang menggunakan **tata bahasa** yang tepat ketika mereka bercerita tentang Candi Prambanan,
- S4. Menurut saya para anak magang memiliki **kosakata** bahasa Inggris yang luas, dan
- S5. Menurut saya **penjelasan** para anak magang dalam bahasa Inggris sangat jelas.

Penilaian atas kemampuan menyimak terdiri dari lima pernyataan sebagai berikut:

- L1. Ketika saya memberikan pertanyaan para anak magang **mendengarkan dengan penuh perhatian**,
- L2. Menurut saya **jawaban** yang diberikan oleh anak magang saling **menyambung dengan apa yang saya tanyakan**,
- L3. Menurut saya para anak magang **mengerti setiap kata yang saya ucapkan**,
- L4. Saya dan para anak magang memiliki **percakapan yang menyenangkan**

selama tur berlangsung, dan

- L5. Para anak magang memberikan **reaksi yang tepat** setiap kali saya menanyakan sesuatu selama tur berlangsung.

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan asing yang berkunjung ke Candi Prambanan pada bulan April – 25 Mei 2016 yaitu sebanyak 12.991 wisatawan asing. Sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 20 orang. Mengingat banyaknya kunjungan wisatawan asing ke Candi Prambanan dan juga tidak semua wisatawan asing yang berkunjung menggunakan jasa pemandu wisata magang maka peneliti membatasi jumlah responden menjadi 20 orang.

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik ini merupakan pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012:84). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik *sampling* kuota, yang bermakna ‘teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan’ (Sugiyono, 2012: 85). Dalam penelitian ini ditentukan jumlah kuota sampelnya yaitu 20 responden. Dengan kata lain jika kuota sampel sudah terpenuhi maka penelitian dipandang selesai.

Kuesioner yang disebar menggunakan Skala Likert yang merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012: 93).

Masih mengutip Sugiyono (2012), tahapan pengolahan data kuesioner yang menggunakan Skala Likert dapat dengan cara-cara sebagai berikut:

a. Penentuan skor jawaban

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain: “sangat setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju” atau “selalu”, “sering”, “kadang-kadang”, “tidak pernah”.

Tabel 1. Contoh Skor Jawaban

Skala Jawaban	Nilai
Sangat setuju/sangat positif	5
Setuju/positif	4
Ragu-ragu/netral	3
Tidak setuju/negative	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono, (2012), hal 94

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberikan skor, seperti pada tabel 1.

b. Skor ideal

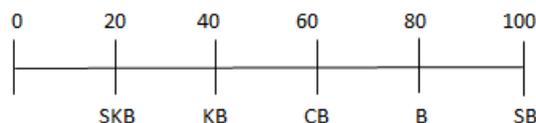
Skor ideal merupakan skor yang digunakan untuk menghitung skor untuk menentukan *rating scale* dan jumlah seluruh jawaban. Untuk menghitung jumlah skor ideal (kriterium) dari seluruh item, digunakan rumus sesuai pada gambar 1.

Selanjutnya semua jawaban responden dijumlahkan dan dimasukkan ke dalam *rating scale* dan ditentukan daerah jawabannya.

$$\text{Skor Kriterium} = \text{Nilai skala} \times \text{Jumlah responden}$$

Gambar 1. Rumus Skor Kriterium

Rating scale merupakan salah satu metode skala pengukuran yang fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja, tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya (Sugiyono, 2012: 98). Selanjutnya, skor yang telah diperoleh kemudian dimasukkan ke dalam *rating scale* seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Contoh Rating Scale

Rating scale digunakan untuk mengetahui hasil data angket (kuesioner) dan wawancara secara umum dan keseluruhan yang didapat dari penilaian angket (kuesioner) dan wawancara. Dengan ketentuan seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Contoh Tabel Rating Scale

NILAI JAWABAN	SKALA
81-100	SB
61-80	B
41-60	CB
21-40	KB
0-20	SKB

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

1. Pelaksanaan Penelitian

Dari 20 kuesioner yang disebarakan oleh peneliti kepada wisatawan asing yang menggunakan jasa pemandu wisata magang

di Candi Prambanan, sampel yang dapat dikumpulkan yaitu sebanyak 20 responden. Tabel 3 menjelaskan penyebaran data kuesioner.

Tabel 3. Data Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang disebarkan	20 buah
Kuesioner tidak kembali	0 buah
Kuesioner dengan data tidak lengkap	0 buah
Kuesioner yang diolah datanya	20 buah

Sumber : Data Primer

2. Tabulasi Data Responden

Kuesioner disebarkan kepada para wisatawan asing yang menggunakan jasa pemandu wisata magang di Candi Prambanan selama empat hari di akhir bulan April 2016. Berikut deskripsi data responden yang mengirim kembali kuesioner penelitian ini.

Tabel 4. Asal Wisatawan

No.	Asal Negara	Frek.	%
1.	Belanda	6	30
2.	Rep.Slowakia	1	5
3.	Rep. Ceko	1	5
4.	Australia	2	10
5.	Italia	1	5
6.	Jerman	3	15
7.	Polandia	2	10
8.	Rep. Estonia	2	10
9.	Prancis	2	10
	Total	20	100

Sumber: Data Primer

Tabel 4 menjelaskan bahwa wisatawan yang berkunjung ke Candi Prambanan dan menggunakan jasa pemandu wisata magang berasal dari benua Eropa dan juga benua Australia. Mayoritas reponden berasal dari Belanda sebanyak enam orang (30%).

Hasil Analisis

1. Penentuan Skor Jawaban

Tabel 5 menjelaskan skala jawaban yang digunakan dalam penelitian, yaitu skala 5. Nilai 5 berarti ‘sangat setuju’, nilai 4 ‘setuju’, nilai 3 ‘netral’, nilai 2 ‘tidak setuju’, dan nilai 1 ‘sangat tidak setuju’.

Tabel 5. Skor Jawaban

Skala Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Data Primer

2. Skor Ideal

Responden yang sudah terkumpul untuk penelitian ini adalah sebanyak 20 orang dan sudah diketahui dalam kuesioner yang disebarkan menggunakan skor terbesarnya adalah 5. Dengan menggunakan rumus skor kriterium, berikut disajikan hasil penghitungan skor ideal dalam bentuk tabel.

Tabel 6. Skor Ideal

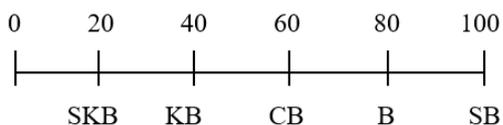
RUMUS	SKALA
5x20= 100	Sangat Baik
4x20= 80	Baik
3x20= 60	Cukup Baik
2x20= 40	Kurang Baik
1x20= 20	Sangat Kurang Baik

Sumber : Data Primer

Dari tabel 6 dapat dilihat hasil skor yang ideal, dengan cara mengkalikan skala yang digunakan dalam kuesioner dengan jumlah responden yang ada. Hasil tersebut akan dimasukkan ke dalam *rating scale* sebagai pengukuran skor kuesioner.

3. Rating Scale

Setelah mengetahui skor ideal maka selanjutnya memasukan hasil tersebut ke dalam *rating scale* seperti yang dituangkan pada gambar 3.



Gambar 3. Rating Scale

Sumber: Data Primer

Dari *rating scale* pada gambar 3 tersebut terlihat jarak interval nilainya yang berasal dari tabel 6. Agar lebih jelas, kemudian dituangkan dalam tabel 7.

Tabel 7. Rating Scale

Nilai Jawaban	Skala
81-100	Sangat Baik
61-80	Baik
41-60	Cukup Baik
21-40	Kurang Baik
0-20	Sangat Kurang Baik

Sumber: Data Primer

Pada tabel 7 dapat dijelaskan bahwa skala “sangat baik” memiliki nilai 81-100, skala “baik” memiliki nilai 61-80, skala “cukup baik” memiliki nilai 41-60, skala “kurang baik” memiliki nilai 21-40 dan skala “sangat kurang baik” memiliki nilai 0-20.

4. Penghitungan

Setelah para responden mengisi dan mengembalikan kuesioner maka hasil data tersebut dijumlah menurut masing-masing

item pertanyaan yang telah disusun. Berikut hasil penjumlahan kuesioner yang dihitung rata-ratanya menggunakan program Microsoft Exel 2007 kemudian disajikan ke dalam tabel.

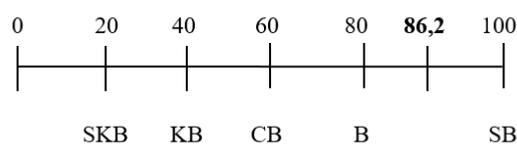
a. Hasil penilaian *active speaking*

Tabel 8. Table Hasil Skor Active Speaking

No	Active Speaking
S1	89
S2	86
S3	88
S4	83
S5	85
	Rata-rata
	86,2

Sumber: Data Primer

Dari hasil jumlah rata-rata skor kuesioner pada kelompok pertanyaan *active speaking*, maka bisa dilihat pada kelompok pertanyaan ini memiliki nilai rata-rata 86,2 yang dapat dimasukkan kedalam *rating scale* dengan keterangan “sangat baik”.



Gambar 4. Rating Scale Active Speaking

Sumber: Data Primer

Nilai rata-rata kelompok pertanyaan *active speaking* termasuk dalam kategori interval “baik” dan “sangat baik”. Akan tetapi, lebih mendekati “sangat baik”. Pada hasil observasi yang telah dilakukan di Taman Wisata Candi Prambanan

menunjukkan bahwa pemandu wisata magang menyampaikan materi kepemanduan dengan sangat baik dan jelas sesuai dengan apa yang telah dibekalkan oleh pemandu wisata profesional sebelumnya. Wisatawan asing berpendapat bahwa pemandu wisata magang menggunakan bahasa Inggris yang mudah dimengerti dan mereka juga memiliki pengucapan yang jelas.

Di luar materi kepemanduan juga terlihat bahwa pemandu wisata magang dan wisatawan asing memiliki percakapan yang menyenangkan dan saling bertukar informasi tentang budaya masing-masing sehingga para wisatawan asing merasa senang dan tidak bosan selama kepemanduan berlangsung. Dilihat dari kenyataan di lapangan dan hasil skor *active speaking* yang tinggi menunjukkan hal yang signifikan.

b. Hasil penilaian *listening*

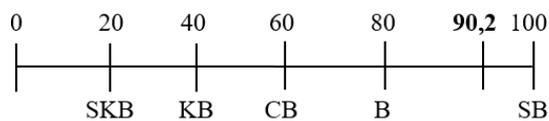
Tabel 9. Tabel Hasil Skor *Listening*

No	Skor <i>Listening</i>
L1	91
L2	88
L3	81
L4	97
L5	94
	Rata-rata
	90,2

Sumber : Data Primer

Hasil penilaian untuk kelompok *listening* memiliki nilai rata-rata 90,2 yang juga termasuk ke dalam “sangat baik” seperti yang dapat dilihat pada tabel 9. Jika

dilihat jarak intervalnya, nilai 90,2 termasuk dalam kategori “baik dan sangat baik”, tetapi lebih mendekati “sangat baik”.



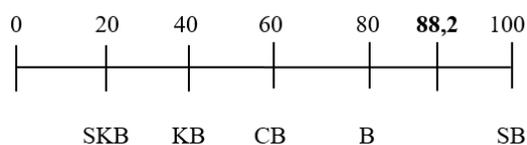
Gambar 5. Rating Scale *Listening*

Sumber : Data Primer

Pada skor *listening* didapatkan nilai yang cukup tinggi dan mendekati skor 100. Hal ini membuktikan bahwa pemandu wisata magang dari kalangan mahasiswa dan pelajar memiliki kemampuan mendengarkan yang sangat baik. Skor terendah adalah 81, yaitu pada penilaian L3 mengenai pemahaman pemandu magang atas setiap kata yang diucapkan oleh wisatawan asing. Hal ini mengindikasikan bahwa penguasaan kosakata para pemandu magang dianggap masih perlu ditingkatkan. Akan tetapi, menurut hasil observasi peneliti, para pemandu wisata magang selalu berusaha untuk menyimak dengan baik dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh wisatawan asing. Baik itu mengenai sejarah Candi Prambanan maupun tentang kebudayaan Indonesia. Pernyataan L4 mendapatkan skor tertinggi yaitu 97, menunjukkan bahwa meskipun memiliki keterbatasan penguasaan kosakata, para pemandu magang dapat membuat percakapan yang menyenangkan dengan para wisatawan.

c. Hasil penilaian keseluruhan

Untuk mengetahui nilai rata-rata dua kelompok kuesioner penelitian, seluruh hasil nilai dirata-ratakan kembali, yang akan menghasilkan nilai 88,2 yang berarti termasuk kedalam *rating scale* “sangat baik”. Hal ini didukung oleh baiknya penyampaian materi kepemanduan oleh pemandu wisata magang sehingga wisatawan asing mudah mengerti sejarah Candi Prambanan dan juga menjelaskan setiap detil sejarah bangunan yang ada di candi. Selama tur berlangsung pertanyaan-pertanyaan yang diajukan wisatawan asing dapat terjawab dengan baik sehingga menambah informasi bagi wisatawan asing tersebut.



Gambar 6. Rating Scale Keseluruhan

Sumber : Data Primer

Akan tetapi, masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh pemandu wisata magang selama memandu wisatawan asing, yaitu mengenai materi kepemanduan yang disampaikan kepada wisatawan asing sebaiknya harus selalu konsisten dan tidak lupa untuk menyampaikan sejarah candi yang penting. Pemandu wisata magang cenderung menggunakan kosakata dan kalimat yang selalu berulang sehingga dikhawatirkan hal tersebut tidak dapat meningkatkan kemampuan bahasa Inggris yang telah

dimiliki oleh mereka. Tingkat kedisiplinan para pemandu wisata magang juga masih dirasa kurang.

KESIMPULAN

Menguasai bahasa internasional yang paling banyak digunakan di seluruh dunia, bahasa Inggris, menjadi salah satu kunci penting dari kesuksesan seorang pemandu wisata untuk menyampaikan informasi kepada wisatawan asing. Pada konteks Candi Prambanan, penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan Bahasa Inggris yang dimiliki oleh pemandu wisata magang di Candi Prambanan memiliki nilai rata-rata yang tinggi.

Nilai rata-rata *active speaking* 86,2 dan *listening* 90,2 yang artinya jika melihat ke *rating scale* dapat dikategorikan Sangat Baik. Para wisatawan asing menilai bahwa kemampuan Bahasa Inggris pemandu wisata magang sangat baik dan memuaskan. Hasil nilai rata-rata dua kelompok pertanyaan yang terdiri dari *active speaking* dan *listening* mendapatkan nilai 88,2 yang berarti mendapatkan nilai sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa senang dan menilai kemampuan bahasa Inggris yang dimiliki oleh pemandu wisata magang mudah dipahami dan memiliki pengucapan yang jelas.

Hasil ini menunjukkan bahwa pembekalan materi kepemanduan oleh HPI Prambanan kepada mahasiswa dan siswa magang dan praktek kepemanduan, yang termasuk di dalamnya kemampuan menjelaskan informasi kepada wisatawan

dalam bahasa asing, berjalan efektif sebagai media pembelajaran praktik lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bobanovic, M. K., & Grzinic, J. (2011). The importance of English language skills in the tourism sector: A comparative study of students/employees perceptions in Croatia. *AlmaTourism*, 2(4), 10-23. <https://doi.org/10.6092/issn.2036-5195/2476>
- Dwisasongko, E. (2014). *Evaluasi Performa Tour Guide Berbahasa Inggris Himpunan Pramuwisata Indonesia di Taman Wisata Candi Prambanan*. Universitas Gadjah Mada.
- Gani, S.A., Damayanti, C.I. (2018). The Ability to Speak English of the Local Tour Guides for Promoting Tourism at the Aceh Tsunami Museum. *Studies in English Language and Education*, 5(2), 269-278. <https://doi.org/10.24815/siele.v5i2.11178>
- Haryadi dan Zamzani. (1999/2000). *Peningkatan Keterampilan Berbahasa Indonesia*. Yogyakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Iswati, M. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik di Museum Vredenburg Yogyakarta*. Universitas Gadjah Mada.
- Keputusan Dirjen Pariwisata nomor: Kep.07/SK/III/90, tentang Lencana Pramuwisata dan Pengatur Wisata, Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor: KM.82/PW.102/MPPT-88. (1988).
- Nasehudin, T. S., Gozali, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Pustaka Setia.
- Nurhayani, I. (2010). Pengaruh Penggunaan Metode Bercerita terhadap Kemampuan Menyimak Siswa Pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia (Deskriptif Analisis di SDN Cimurah I Kecamatan Karangpawitan. *Jurnal Pendidikan Universitas Garut*, 4(1), 54-59. <http://journal.uniga.ac.id/index.php/JP/article/view/36>
- Purwaningsih, R. M. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan (Tinjauan Khusus Pada Kemampuan Verbal)*. Universitas Gadjah Mada.
- Slamet, St. Y., Amir. (1996). *Peningkatan Keterampilan Berbahasa Indonesia (Bahasa Lisan dan Bahasa Tertulis)*. Universitas Sebelas Maret.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suwantoro, G. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Andi Yogyakarta.
- Tarigan, H. G. (2008). *Berbicara: Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Angkasa.

Tarigan, H. G. (2008). *Menyimak Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Angkasa.

Tosepu, Y. A. (2020). Pentingnya Keterampilan Mendengarkan dalam Menciptakan Komunikasi yang Efektif. Diakses pada 21 September 2020 dari <https://yusrintosepuabdikarya.wordpress.com/2020/06/24/pentingnya-keterampilan-mendengarkan-dalam-menciptakan-komunikasi-yang-efektif/>