

Kemampuan Berbahasa Inggris Bagi *Tour Guide* Di *Chepito Tour & Travel*

Jeremy Haniel Raende¹, Bela Rathdiktaningrum²

Akademi Pariwisata dan Perhotelan Ganesha¹², Malang

*Penulis Korespondensi: jeremyhaniel@gmail.com

Abstrak

Kemampuan berbahasa Inggris merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh *tour guide* dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Penguasaan Bahasa Inggris berperan penting dalam mendukung komunikasi yang efektif, penyampaian informasi mengenai destinasi wisata, serta peningkatan kualitas pelayanan wisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan berbahasa Inggris para *tour guide* di *Chepito Tour & Travel*. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner terbuka dan observasi. Penilaian dilakukan terhadap empat keterampilan berbahasa, yaitu *speaking*, *reading*, *writing*, dan *listening*, yang dianalisis secara deskriptif berdasarkan skor, rata-rata, dan persentase pencapaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan Bahasa Inggris para *tour guide* berada pada kategori sangat baik. Aspek *speaking* memperoleh skor tertinggi sebesar 386 dengan rata-rata 96,5 (96,5%), diikuti *reading* dengan skor 379 dan rata-rata 94,75 (94,75%), *writing* dengan skor 372 dan rata-rata 93 (93%), serta *listening* dengan skor 351 dan rata-rata 87,75 (87,75%). Temuan penelitian mengindikasikan bahwa keterampilan berbicara menjadi kompetensi yang paling dominan, ditunjang oleh kelancaran berbicara, penguasaan kosakata, dan pelafalan yang baik. Sementara itu, aspek *listening* masih memerlukan peningkatan, terutama dalam memahami berbagai aksen Bahasa Inggris dan ketepatan pelafalan. Dengan kata lain, para *tour guide* di *Chepito Tour & Travel* telah memiliki kompetensi Bahasa Inggris yang memadai untuk mendukung komunikasi dengan wisatawan mancanegara. Meskipun demikian, pelatihan berkelanjutan pada aspek *listening* dan penguatan tata bahasa (*grammar*) perlu dilakukan guna meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan wisata.

Kata kunci: kemampuan berbahasa Inggris, *tour guide*, *speaking*, *listening*, pelayanan wisata.

Abstract

English proficiency is an essential competency that *tour guides* must possess in providing services to international tourists. Proficiency in English plays a significant role in facilitating effective communication, delivering accurate information about tourist destinations, and improving the quality of tourism services. This study aims to analyze the English language proficiency of *tour guides* at *Chepito Tour & Travel*. The research employed a qualitative descriptive approach, with data collected through open-ended questionnaires and observations. The assessment focused on four language skills, namely *speaking*, *reading*, *writing*, and *listening*, which were analyzed descriptively using scores, mean values, and percentage achievements. The findings indicate that the English proficiency of the *tour guides* falls into the very good category. The *speaking* skill achieved the highest score of 386, with a mean score of 96.5 (96.5%), followed by *reading* with a score of 379 and a mean of 94.75 (94.75%), *writing* with a score of 372 and a mean of 93.0 (93.0%), and *listening* with a score of 351 and a mean of 87.75 (87.75%). The results suggest that *speaking* is the most dominant competency, supported by high levels of fluency, vocabulary mastery, and accurate pronunciation. Meanwhile, the *listening* skill requires further improvement, particularly in understanding different English accents and enhancing pronunciation accuracy. In conclusion, the *tour guides* at *Chepito Tour & Travel* possess adequate English language proficiency to communicate effectively with international tourists. Nevertheless, continuous training in *listening* skills and the reinforcement of grammatical competence are recommended to further enhance their professionalism and the quality of tourism services.

Keywords: English language proficiency, tour guide, speaking, listening, tourism services.

I. PENDAHULUAN

Kemampuan berbahasa asing, khususnya Bahasa Inggris merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting dalam menghadapi era globalisasi. Penguasaan Bahasa Inggris tidak hanya mendukung pengembangan karir dan pendidikan, tetapi juga menjadi sarana komunikasi internasional yang memungkinkan terjadinya interaksi lintas budaya secara efektif. Dalam industri pariwisata, Bahasa Inggris telah menjadi *lingua franca* yang digunakan oleh wisatawan dan pelaku industri dari berbagai negara. Oleh karena itu, penguasaan Bahasa Inggris menjadi kompetensi yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia di bidang pariwisata, khususnya *tour guide*. Abdullah et al (2022) menunjukkan bahwa *English Communicative Competence* (ECC) merupakan faktor penting yang mendukung kelancaran komunikasi, penyampaian informasi, serta pengembangan destinasi wisata melalui interaksi yang efektif antara *tour guide* dan wisatawan.

Peran *tour guide* tidak hanya sebagai pemandu perjalanan, tetapi juga sebagai duta budaya (*cultural ambassador*) yang memperkenalkan identitas, nilai-nilai, dan kearifan lokal kepada wisatawan

mancanegara. Laba dan Narlianti (2005) menjelaskan bahwa penguasaan kosakata pariwisata, kemampuan menyusun wacana, serta kompetensi pragmatik dalam Bahasa Inggris sangat mempengaruhi efektivitas komunikasi seorang *tour guide*. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris dapat menyebabkan penyederhanaan informasi budaya, menurunkan kualitas interpretasi, dan mengurangi pengalaman wisatawan selama mengikuti kegiatan wisata.

Indonesia merupakan salah satu negara tujuan wisata yang terus mengalami perkembangan. Berdasarkan publikasi Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai *International Visitor Arrival Statistics*, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara menunjukkan peningkatan seiring dengan pemulihan sektor pariwisata. Kondisi tersebut menuntut tersedianya sumber daya manusia yang kompeten, termasuk *tour guide* yang memiliki kemampuan komunikasi internasional untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan asing. Selain itu, publikasi *Tourism Satellite Account Indonesia* juga menunjukkan bahwa sektor pariwisata memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian nasional, sehingga peningkatan kualitas sumber daya

manusia menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung daya saing industri pariwisata Indonesia.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata, *Chepito Tour & Travel* melayani wisatawan domestik maupun mancanegara. Kondisi tersebut menuntut setiap *tour guide* memiliki kompetensi Bahasa Inggris yang memadai agar mampu berkomunikasi secara efektif, menyampaikan informasi mengenai destinasi wisata secara profesional, serta mengurangi potensi terjadinya kesalahpahaman dalam pelayanan. Namun, demikian tingkat kemampuan Bahasa Inggris setiap *tour guide* tidak selalu sama sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui kompetensi pada keterampilan berbahasa, yaitu *speaking*, *reading*, *writing*, dan *listening*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kemampuan Berbahasa Inggris

Kemampuan berbahasa merupakan kemampuan individu dalam menggunakan bahasa secara sarana komunikasi secara efektif sesuai kaidan kebahasaan yang berlaku. Menurut Alwi (2002), kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti memiliki kuasa, kesanggupan, atau kecakapan untuk melakukan sesuatu. Dengan

demikian, kemampuan dapat diartikan sebagai kapasitas atau kecakapan seseorang dalam melakukan suatu aktivitas berdasarkan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dimilikinya.

Dalam Bahasa Inggris, terdapat komponen berupa aspek-aspek yang dijadikan keterampilan atau kemampuan. Nurjamal dalam Putri (2018) mengemukakan bahwa keterampilan berbahasa terdiri dari empat aspek, yaitu keterampilan berbicara (*speaking skills*), keterampilan membaca (*reading skills*), keterampilan menulis (*writing skills*), dan keterampilan menyimak (*listening skills*).

a. *Speaking*

Speaking merupakan kemampuan menyampaikan ide, informasi, maupun pendapat secara lisan kepada orang lain. Bagi *tour guide*, keterampilan berbicara merupakan kompetensi yang paling penting karena hampir seluruh aktivitas pelayanan dilakukan melalui komunikasi langsung dengan wisatawan. Kemampuan berbicara mencakup aspek kelancaran (*fluency*), ketepatan (*accuracy*), pelafalan (*pronunciation*), kosakata (*vocabulary*), dan kepercayaan diri (*confidence*).

b. *Reading*

Reading merupakan kemampuan memahami informasi tertulis, seperti brosur wisata, jadwal perjalanan, dokumen perjalanan, maupun referensi mengenai destinasi wisata. Kemampuan membaca yang baik membantu *tour guide* memperoleh informasi yang akurat sehingga dapat menyampaikan penjelasan kepada wisatawan secara benar.

c. Writing

Writing adalah kemampuan menyampaikan informasi dalam bentuk tulisan. Dalam industri perjalanan wisata, keterampilan ini diperlukan untuk menyusun laporan perjalanan, membuat korespondensi melalui surat elektronik, menyusun *itinerary*, serta memberikan informasi tertulis kepada wisatawan.

d. Listening

Listening merupakan kemampuan memahami informasi yang disampaikan secara lisan. Seorang *tour guide* harus mampu memahami berbagai aksen Bahasa Inggris yang digunakan wisatawan dari berbagai negara agar komunikasi berlangsung efektif. Kesulitan memahami aksen internasional menjadi salah satu tantangan utama yang sering dihadapi *tour guide*.

Tour Guide

Tour guide adalah tenaga profesional yang memiliki kompetensi dalam bahasa asing, pengetahuan mengenai sejarah, sosial, budaya politik, ekonomi, serta destinasi wisata, disertai sikap pelayanan yang baik kepada wisatawan domestik maupun mancanegara (Udoyono dalam Tanjung, 2015). Sementara itu, Nuriata dalam Irawati (2013) menyatakan bahwa istilah pramuwisata berasal dari bahasa Sansekerta, yaitu *pramu* yang berarti pelayan, *wis* yang berarti tempat, dan *ata* yang berarti banyak. Secara umum, pramuwisata diartikan sebagai petugas yang melayani wisatawan selama melakukan perjalanan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *tour guide* atau pramuwisata merupakan tenaga profesional yang bertugas mendampingi dan memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan didukung dengan kemampuan berbahasa asing, pengetahuan kepariwisataan, serta keterampilan komunikasi yang baik untuk menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas.

III.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kemampuan berbahasa Inggris para *tour guide* di Chepito Tour & Travel. Fokus penelitian meliputi empat keterampilan berbahasa, yaitu *speaking*, *reading*, *writing*, dan *listening*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner untuk mengukur kemampuan Bahasa Inggris responden observasi untuk memperoleh informasi mengenai proses serta perilaku responden selama penelitian berlangsung.

Analisis data dilakukan dengan menyajikan hasil dalam bentuk skor, presentase, dan rata-rata. Penilaian juga dilakukan dengan menggunakan rubrik yang mencakup empat aspek kemampuan berbahasa, yaitu *speaking*, *reading*, *writing*, dan *listening*. Setiap aspek dinilai berdasarkan indikator tertentu, kemudian hasilnya dideskripsikan untuk menggambarkan tingkat kemampuan berbahasa Inggris para *tour guide*.

IV. PEMBAHASAN

Sesi Pertama (*Speaking* dan *Reading*)

Penilaian kemampuan *speaking* mencakup tiga aspek, yaitu *fluency*, *pronunciation*, dan *vocabulary*.

**Tabel 4.1 Hasil Penilaian Kemampuan *Speaking*
Tour Guide di Chepito Tour & Travel**

No.	Responden (<i>Tour Guide</i>)	Fluency	Pronunciation	Vocabulary	Jumlah Skor	Nilai
1	Tour Guide 1	5	4	5	14	93
2	Tour Guide 2	5	5	5	15	100
3	Tour Guide 3	5	5	5	15	100
4	Tour Guide 4	5	4	5	14	93
Jumlah		20	18	20	58	386
Rata-rata		5,00	4,50	5,00	14,50	96,50
Persentase		100%	90%	100%	96,67%	96,50%

Keterangan Skor:

Skor	Kategori
5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup Baik
2	Kurang Baik
1	Tidak Baik

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa aspek *speaking* memperoleh skor 386 dengan rata-rata 96,5 atau 96,5% yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada aspek *fluency*, seluruh *tour guide* mampu menjawab pertanyaan secara lancar, terutama saat memperkenalkan diri, menjelaskan cara meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris, serta mengemukakan pentingnya penguasaan Bahasa Inggris dalam profesi *tour guide*. Jawaban yang diberikan menunjukkan bahwa responden memahami setiap pertanyaan dengan baik dan mampu menyampaikan informasi secara sistematis.

Pada aspek *pronunciation*, sebagian responden mampu mengucapkan kosakata dan kalimat Bahasa Inggris dengan jelas dan tepat. Meskipun masih ditemukan beberapa

kesalahan pelafalan pada kata-kata tertentu, kesalahan tersebut relatif kecil dan tidak mengganggu proses komunikasi. Secara keseluruhan, kemampuan pengucapan para *tour guide* tergolong baik.

Pada aspek *vocabulary*, responden menunjukkan penguasaan kosakata yang memadai, khususnya kosakata yang berkaitan dengan bidang pariwisata. Selain memiliki perbendaharaan kata yang cukup luas, para *tour guide* juga mampu memilih bentuk kata dan struktur kalimat yang sesuai dengan konteks komunikasi sehingga pesan dapat disampaikan secara tepat.

Secara umum, hasil penilaian menunjukkan bahwa kemampuan *speaking* merupakan aspek yang paling menonjol. Kelancaran berbicara, penguasaan kosakata, serta kemampuan pengucapan yang baik mendukung efektivitas komunikasi para *tour guide* dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Selanjutnya, penilaian kemampuan *reading* mencakup tiga aspek, yaitu *comprehension*, *accuracy*, dan *content*.

**Tabel 4.2 Hasil Penilaian Kemampuan Reading
Tour Guide di Chepito Tour & Travel**

No.	Responden (Tour Guide)	Comprehension	Accuracy	Content	Jumlah Skor	Nilai
1	Tour Guide 1	4	4	5	13	93
2	Tour Guide 2	5	4	5	14	93
3	Tour Guide 3	5	5	5	15	100
4	Tour Guide 4	4	4	5	13	93
Jumlah		18	17	20	55	379
Rata-rata		4,50	4,25	5,00	13,75	94,75
Persentase		90%	85%	100%	91,67%	94,75%

Keterangan Skor:

Skor	Kategori
5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup Baik
2	Kurang Baik
1	Tidak Baik

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa aspek *reading* memperoleh skor 379 dengan rata-rata 94,75 atau 94,75% yang juga berada dalam kategori sangat baik.

Pada aspek *comprehension*, para *tour guide* mampu memahami isi bacaan dan menjawab pertanyaan berdasarkan informasi yang terdapat dalam teks dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan memahami informasi tertulis secara efektif.

Pada aspek *accuracy*, sebagian besar responden mampu membaca teks dengan benar meskipun masih terdapat beberapa kesalahan dalam pelafalan kata-kata tertentu. Namun demikian kesalahan tersebut tidak mempengaruhi pemahaman terhadap isi bacaan secara keseluruhan sehingga kemampuan membaca tetap berada pada kategori baik.

Sementara itu, pada aspek *content*, para *tour guide* mampu mengidentifikasi gagasan utama dan memahami isi nacaan tanpa mengalami kesulitan yang berarti.

Responden dapat menangkap informasi penting dalam teks serta memberikan jawaban yang sesuai dengan konteks pertanyaan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa kemampuan *reading* para *tour guide* di *Chepito Tour & Travel* berada pada kategori sangat baik. Tingginya tingkat pemahaman bacaan, ketepatan membaca, dan kemampuan menangkap isi teks menunjukkan bahwa responden memiliki kompetensi membaca yang memadai untuk mendukung tugas profesional dalam memberikan informasi kepada wisatawan.

Sesi Kedua (*Writing* dan *Listening*)

Penilaian kemampuan *writing* mencakup tiga aspek, yaitu *grammar*, *vocabulary*, dan *organization*.

**Tabel 4.3 Hasil Penilaian Kemampuan *Writing*
Tour Guide di *Chepito Tour & Travel***

No.	Responden (<i>Tour Guide</i>)	<i>Grammar</i>	<i>Vocabulary</i>	<i>Organization</i>	Jumlah Skor	Nilai
1	Tour Guide 1	4	5	5	14	93
2	Tour Guide 2	4	5	5	14	93
3	Tour Guide 3	4	5	5	14	93
4	Tour Guide 4	4	5	5	14	93
Jumlah		16	20	20	56	372
Rata-rata		4,00	5,00	5,00	14,00	93,00
Persentase		80%	100%	100%	93,33%	93,00%

Keterangan Skor:

Skor	Kategori
5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup Baik
2	Kurang Baik
1	Tidak Baik

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa aspek *writing* memperoleh skor 372, nilai rata-rata 93, dan presentase 93%, sehingga kemampuan menulis responden termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada aspek *grammar*, para *tour guide* menunjukkan penguasaan tata bahasa yang baik dalam menyusun kalimat berbahasa Inggris. Sebagian besar responden mampu menggunakan pola kalimat sederhana (*simple present tense*) secara tepat sesuai dengan konteks pertanyaan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kesalahan gramatikal, seperti penggunaan bentuk tunggal dan jamak (*my hobby is* seharusnya *my hobbies are*) serta pemilihan bentuk kata kerja yang kurang tepat. Namun, kesalahan tersebut tidak mengurangi makna maupun kejelasan informasi yang disampaikan.

Aspek *vocabulary* memiliki hasil yang sangat baik. Para *tour guide* memiliki penguasaan kosakata yang memadai, khususnya kosakata yang berkaitan dengan bidang pariwisata, sehingga mampu menjawab pertanyaan dengan pilihan kata yang sesuai dan mudah dipahami.

Sementara itu, pada aspek *organization*, responden mampu menyusun kalimat secara sistematis dan logis. Meskipun terdapat perbedaan gaya penulisan antar responden,

struktur kalimat yang digunakan tetap jelas sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik.

Secara keseluruhan, hasil penilaian menunjukkan bahwa kemampuan *writing* para *tour guide* berada pada kategori sangat baik. Penguasaan tata bahasa, kosakata, dan penyusunan kalimat yang baik mendukung kemampuan dalam menyampaikan informasi secara tertulis.

Kemampuan *listening* diukur melalui tiga aspek, yaitu *accuracy*, *repetition*, dan *cooperation*.

**Tabel 4.4 Hasil Penilaian Kemampuan *Writing*
Tour Guide di Chepito Tour & Travel**

No.	Responden (<i>Tour Guide</i>)	<i>Accuracy</i>	<i>Repetition</i>	<i>Cooperation</i>	Jumlah Skor	Nilai
1	Tour Guide 1	4	4	5	13	86
2	Tour Guide 2	4	4	5	13	86
3	Tour Guide 3	4	5	5	14	93
4	Tour Guide 4	4	4	5	13	86
Jumlah		16	17	20	53	351
Rata-rata		4,00	4,25	5,00	13,25	87,75
Persentase		80%	85%	100%	88,33%	87,75%

Keterangan Skor:

Skor	Kategori
5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup Baik
2	Kurang Baik
1	Tidak Baik

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.4, diperoleh skor total 351 dengan nilai rata-rata 87,75 dan presentase 87,75% yang menunjukkan bahwa kemampuan menyimak para *tour guide* berada pada kategori baik.

Pada aspek *accuracy*, responden diminta mendengarkan sebuah lagu, kemudian menuliskan serta membacakan kembali lirik yang didengar. Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebagai besar *tour guide* mampu memahami isi audio dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kesalahan dalam pelafalan kata-kata tertentu, seperti *leave*, *though*, *know*, dan *send*. Kesalahan tersebut lebih banyak disebabkan oleh perbedaan pengucapan Bahasa Inggris dan tidak mempengaruhi pemahaman secara keseluruhan.

Aspek *repetition* juga menunjukkan hasil yang baik. Sebagian besar responden mampu mengulangi kembali informasi yang didengar dengan cukup tepat, walaupun beberapa kata masih diucapkan kurang akurat. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan menyimak para *tour guide* sudah cukup baik dalam menangkap informasi lisan berbahasa Inggris.

Pada aspek *cooperation*, seluruh responden menunjukkan sikap yang sangat kooperatif selama proses penelitian. Para *tour guide* mengikuti setiap tahapan pengujian dengan baik, memberikan respon sesuai instruksi, serta berpartisipasi secara aktif dalam menyelesaikan seluruh tugas yang diberikan.

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat diketahui bahwa kemampuan *listening* para *tour guide* berada pada kategori baik. Walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam aspek pelafalan dan pengulangan kata, kemampuan memahami informasi lisan serta kerja sama selama proses penilaian menunjukkan bahwa para *tour guide* telah memiliki kompetensi menyimak yang memadai untuk mendukung komunikasi dengan wisatawan mancanegara.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kemampuan berbahasa Inggris para *tour guide* di Chepito Tour & Travel, dapat disimpulkan bahwa secara umum para *tour guide* memiliki tingkat kompetensi Bahasa Inggris yang sangat baik dalam mendukung pelaksanaan tugas sebagai pemandu wisata. Penilaian yang dilakukan melalui kuesioner terbuka dan observasi terhadap empat keterampilan berbahasa, yaitu *speaking*, *reading*, *writing*, dan *listening* menunjukkan bahwa seluruh responden mampu menggunakan Bahasa Inggris sebagai media komunikasi dengan wisatawan mancanegara secara efektif.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa keterampilan berbicara (*speaking*)

merupakan aspek yang paling dominan dengan skor total 386, nilai rata-rata 96,5, dan presentase 96,5%, Temuan ini menunjukkan bahwa para *tour guide* memiliki kelancara berbicara (*fluency*), penguasaan kosakata (*vocabulary*), serta kemampuan pengucapan (*pronunciation*) yang baik. Kompetensi tersebut menjadi modal utama dalam menjalankan peran sebagai komunikator dan penyampai informasi kepada wisatawan sehingga mampu menciptakan interaksi yang efektif selama kegiatan wisata berlangsung.

Pada aspek membaca (*reading*), diperoleh skor 379 dengan rata-rata 94,75%, yang menunjukkan bahwa para *tour guide* memiliki kemampuan memahami informasi tertulis secara baik. Sementara itu, kemampuan menulis (*writing*) juga berada pada kategori sangat baik dengan skor total 372 dan presentase 93%, meskipun masih ditemukan beberapa kesalahan gramatikal yang bersifat minor dan tidak mempengaruhi makna tulisan. Adapun kemampuan menyimak (*listening*) memperoleh skor total 351 dengan presentase 87,75%, sehingga menjadi aspek dengan nilai terendah dibandingkan keterampilan yang lainnya. Hasil observasi menunjukkan bahwa kesulitan yang masih dialami responden terutama berkaitan dengan pelafalan,

pengenalan aksen, dan pengulangan beberapa kosakata dalam Bahasa Inggris.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa kemampuan Bahasa Inggris para *tour guide* di *Chepito Tour & Travel* telah memenuhi kebutuhan komunikasi dalam pelayanan wisata, terutama dalam interaksi langsung dengan wisatawan mancanegara. Meskipun demikian, terdapat peluang untuk meningkatkan kompetensi pada aspek listening dan penyempurnaan penggunaan tata bahasa (*grammar*) melalui pelatihan berkelanjutan, praktik komunikasi dengan penutur dari berbagai latar belakang, serta penguatan kemampuan memahami berbagai aksen Bahasa Inggris. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme *tour guide*, kualitas pelayanan wisata serta daya saing *Chepito Tour & Travel* dalam melayani wisatawan internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., Rahman, M., & Yusuf, I. (2022). *Deciphering tour guides' English communicative competence in tourism industry*. *Journal of English Language Studies*, 7(2), 150–165.
- Alwi, H. (2002). *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia* (Edisi ke-3). Jakarta: Balai Pustaka.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *International Visitor Arrivals Statistics*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Tourism Satellite Account Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Harun, R., Mansyur, M., & Suratno. (2009). *Asesmen Perkembangan Anak Usia Dini*. Yogyakarta: Multi Pressindo.
- Irawati, D. (2013). *Kompetensi Pramuwisata Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Wisata* (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Laba, I. N., & Narlianti, N. (2025). English Communication In Tourism: Strengthening Tour Guides' Communicative Competence. *Jurnal Sosial Humaniora*, 15(1), 45–58.
- Nuriata, I. K. (2014). *Teknik Pemanduan Wisata*. Denpasar: Bali Media Adhikarsa.
- Putri, D. A. (2018). *Analisis Keterampilan Berbahasa Inggris Pada Siswa Sekolah Menengah*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-3). Bandung: Alfabeta.
- Tanjung, A. (2015). *Pramuwisata Profesional*. Medan: USU Press.
- Udoyono. (2011). *Manajemen Pramuwisata*. Jakarta: Salemba Empat.