

# LAPORAN AKHIR PROGRAM PENELITIAN PRODUK TERAPAN



**MODEL KOMUNIKASI INTERAKTIF BAHASA INGGRIS PRAKTIS  
PARIWISATA (*e-PRACTICAL ENGLISH FOR TOURISM*) BAGI PELAKU WISATA  
DI YOGYAKARTA BERBASIS ANDROID**

Tahun ke 1 dari rencana 2 tahun

**OLEH :**

Dr. Adnan Zaid, M.Sc. : NIDN 0010025602 Ketua Peneliti

Joko Sutopo, S.T., M.T. : NIDN 0503107502 Anggota Peneliti

**Direktorat Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat Direktorat Jenderal Penguatan  
Riset dan Pengembangan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Sesuai  
dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Penugasan Penelitian Produk Terapan tahun  
Anggaran 2017 bagi Dosen Perguruan Tinggi Swasta Nomor  
118/SP2H/LT/DRPM/IV/2017  
Tanggal 3 April 2017**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA  
OKTOBER 2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

**Judul** : Model Komunikasi Interaktif Bahasa Inggris Praktis Pariwisata (E-Practical English for Tourism) Bagi Pelaku Wisata Di Yogyakarta Berbasis Android

**Peneliti/Pelaksana**

**Nama Lengkap** : Dr. Drs ADNAN ZAID,  
**Perguruan Tinggi** : Universitas Teknologi Yogyakarta  
**NIDN** : 0010025602  
**Jabatan Fungsional** : Lektor  
**Program Studi** : Sastra Inggris  
**Nomor HP** : 0817464200  
**Alamat surel (e-mail)** : adnan56zaid@yahoo.com

**Anggota (1)**

**Nama Lengkap** : JOKO SUTOPO ST.,MT.  
**NIDN** : 0503107502  
**Perguruan Tinggi** : Universitas Teknologi Yogyakarta

**Institusi Mitra (jika ada)**

**Nama Institusi Mitra** : -  
**Alamat** : -  
**Penanggung Jawab** : -  
**Tahun Pelaksanaan** : Tahun ke 1 dari rencana 2 tahun  
**Biaya Tahun Berjalan** : Rp 58,500,000  
**Biaya Keseluruhan** : Rp 0

Mengetahui,  
Dekan F.Humaniora UTY

  
  
(Dr. Eko Setyo Humanika, M.Hum)  
NIP/NIK 100994016

D.I. YOGYAKARTA, 24 - 10 - 2017  
Ketua,

  
(Dr. Drs ADNAN ZAID, )  
NIP/NIK 0010025602

Menyetujui,  
Ketua LP/LPPM

  
  
(Ifah Rofiqoh, S.E., M.Si., Ak.,CA)  
NIP/NIK 110798032



## BERITA ACARA SERAH TERIMA LAPORAN AKHIR PENELITIAN PRODUK TERAPAN

Pada hari ini Rabu, tanggal Dua Puluh Lima Oktober tahun Dua Ribu Tujuh Belas, kami yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama : Ifah Rofiqoh, SE., M.Si., Ak., CA  
NIK : 110798032  
Jabatan : Ketua LPPM-UTY  
Alamat : Jl. Ring Road Utara Jombor Sleman Yogyakarta

Sebagai Ketua LPPM Universitas Teknologi Yogyakarta, bertindak untuk dan atas nama Perguruan Tinggi tersebut, untuk selanjutnya disebut **Pihak Pertama**.

2. Nama : Dr. Adnan Zaid, M. Sc.  
NIDN : 0010025602  
Prodi : Bahasa Inggris

Sebagai pelaksana **Penelitian** tahun 2017 yang berkedudukan di Yogyakarta, dalam hal ini bertindak sebagai Peneliti dengan judul: "*Model Komunikasi Interaktif Bahasa Inggris Praktis Pariwisata (E-Practical English for Tourism) Bagi Pelaku Wisata di Yogyakarta Berbasis Android*", selanjutnya disebut **Pihak Kedua**.

Berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sesuai dengan keperluan.

Pihak Pertama



Ifah Rofiqoh, SE., M.Si., Ak., CA  
NIK. 11 0798 032

Pihak Kedua

Dr. Adnan Zaid, M. Sc.  
NIDN. 0010025602



## BERITA ACARA SERAH TERIMA LAPORAN PENGGUNAAN KEUANGAN 100% PENELITIAN

Pada hari ini Rabu, tanggal Dua Puluh Lima Oktober tahun Dua Ribu Tujuh Belas, kami yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama : Ifah Rofiqoh, SE., M.Si., Ak., CA  
NIK : 110798032  
Jabatan : Ketua LPPM-UTY  
Alamat : Jl. Ring Road Utara Jombor Sleman Yogyakarta

Sebagai Ketua LPPM Universitas Teknologi Yogyakarta, bertindak untuk dan atas nama Perguruan Tinggi tersebut, untuk selanjutnya disebut **Pihak Pertama**.

2. Nama : Dr. Adnan Zaid, M. Sc.  
NIDN : 0010025602  
Prodi : Bahasa Inggris

Sebagai pelaksana Penelitian *Produk Terapan* tahun 2017 yang berkedudukan di Yogyakarta, dalam hal ini bertindak sebagai **Peneliti** dengan judul: "**Model Komunikasi Interaktif Bahasa Inggris Praktis Pariwisata (E-Practical English for Tourism) Bagi Pelaku Wisata di Yogyakarta Berbasis Android**", selanjutnya disebut **Pihak Kedua**.

Pihak pertama telah menerima laporan penggunaan keuangan yang telah dilaksanakan untuk Penelitian dari pihak kedua.

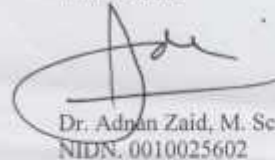
Berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sesuai dengan keperluan.

Pihak Pertama



Ifah Rofiqoh, SE., M.Si., Ak., CA  
NIK. 110798032

Pihak Kedua



Dr. Adnan Zaid, M. Sc.  
NIDN. 0010025602



**SURAT PERNYATAAN  
LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN PENUGASAN  
PENELITIAN PRODUK TERAPAN**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Adnan Zaid, M. Sc.  
NIDN : 0010025602  
Prodi : Bahasa Inggris

Menyatakan bahwa Penelitian yang didanai Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi dengan hibah Pengabdian dengan judul "*Model Komunikasi Interaktif Bahasa Inggris Praktis Pariwisata (E-Practical English for Tourism) Bagi Pelaku Wisata di Yogyakarta Berbasis Android*" telah dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan dalam proposal penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan  
Fakultas Humaniora



Dr. Eko Setyo Humanika, M. Hum.  
NIK. 10 0994 016

Yogyakarta, 25 Oktober 2017  
Ketua Peneliti

Dr. Adnan Zaid, M. Sc.  
NIDN. 0010025602

Menyetujui Ketua LPPM



Ifan Rofiqoh, SE., M. Si., Ak., CA  
NIK. 71 0798 032

## RINGKASAN

Pelayan untuk wisatawan saat ini perlu adanya **peningkatan kualitas pelayanan bagi para wisatawan**. Khusus untuk peningkatan layanan terhadap wisatawan mancanegara yaitu dengan penguasaan bahasa Inggris bagi pelaku wisata. Bahasa Inggris merupakan bahasa yang sering digunakan untuk berkomunikasi dengan para wisatawan mancanegara. **Pelayanan wisata untuk wisatawan mancanegara** dimulai dari wisatawan tiba di bandara/stasiun/terminal, menginap di hotel/penginapan, menikmati makanan di rumah makan/restoran/warung lesehan/angkringan, belanja di pusat perbelanjaan, menikmati obyek wisata sampai wisatawan bertolak dari Yogyakarta. **Pelaku wisata** tersebut terdiri dari : pegawai terminal transportasi publik, pegawai *travel agent*, pegawai hotel, pemandu wisata atau *guide*, dan masyarakat pelaku wisata.

Dalam kenyataannya, para pelaku wisata masih ada yang **belum mampu menguasai bahasa Inggris dengan baik**. Hal ini disebabkan oleh: 1) **Terbatasnya penguasaan bahasa Inggris** ketika berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara oleh pelaku wisata, 2) Pengucapan kalimat bahasa Inggris yang belum sesuai dengan lafalnya (fasih), dan 3) Masih terdapat para pelaku wisata yang **belum santun dalam berbahasa Inggris baik verbal maupun non verbal**. Tujuan penelitian ini adalah menciptakan **inovasi berupa model komunikasi interaktif** bahasa Inggris praktis berbasis Android (*e-practical English for tourism*) dan mengembangkan **metode pembelajaran bahasa Inggris** praktis dan santun sebagai alat yang membantu pelaku wisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara. Target khusus dari penelitian ini yaitu menghasilkan produk berupa model komunikasi interaktif bahasa **Inggris praktis berbasis Android** (*e-practical English for tourism*) beserta teknologi tepat guna, metode pembelajaran bahasa Inggris praktis dan santun, publikasi artikel ilmiah dan **modul saku bahasa Inggris** praktis. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi : identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis data, perancangan model, dan implementasi serta pengujian. Rencana penelitian ini berlangsung selama dua tahun.

**Kata Kunci: santun, pelayanan, komunikasi, wisata, Android.**

## PRAKATA

Penelitian ini mencoba memberikan solusi terhadap kebutuhan pengguna wisata di Yogyakarta, dimana kota Yogyakarta merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang menduduki peringkat kedua setelah Bali. Hal ini dikarenakan, Yogyakarta memiliki keragaman obyek wisata yang relatif menyeluruh baik dari segi fisik maupun non fisik, di samping kesiapan sarana penunjang wisata. Pada setiap tahunnya, jumlah pengunjung baik wisatawan domestik maupun mancanegara semakin meningkat dari kualitas pelayanan bagi para wisatawan.

Penelitian ini berupaya memberikan solusi bagi para pelaku wisata masih ada yang belum mampu menguasai bahasa Inggris dengan baik. Hal ini disebabkan oleh: 1) Terbatasnya penguasaan bahasa Inggris ketika berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara oleh pelaku wisata, 2) Pengucapan kalimat bahasa Inggris yang belum sesuai dengan lafalnya (fasih), dan 3) Masih terdapat para pelaku wisata yang belum santun dalam berbahasa Inggris baik verbal maupun non verbal. Tujuan penelitian ini adalah menciptakan inovasi berupa model komunikasi interaktif bahasa Inggris praktis berbasis Android (*e-practical English for tourism*) dan mengembangkan metode pembelajaran bahasa Inggris praktis dan santun sebagai alat yang membantu pelaku wisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara. Khusus untuk peningkatan layanan terhadap wisatawan mancanegara yaitu dengan penguasaan bahasa Inggris bagi pelaku wisata. Bahasa Inggris merupakan bahasa yang sering digunakan untuk berkomunikasi dengan para wisatawan mancanegara.

Pelayanan wisata untuk wisatawan mancanegara dimulai dari wisatawan tiba di bandara/stasiun/terminal, menginap di hotel/penginapan, menikmati makanan di rumah makan/restoran/warung lesehan/angkringan, belanja di pusat perbelanjaan, menikmati obyek wisata sampai wisatawan bertolak dari Yogyakarta. Pelaku wisata tersebut terdiri dari : pegawai terminal transportasi publik, pegawai *travel agent*, pegawai hotel, pemandu wisata atau *guide*, dan masyarakat pelaku wisata. Hasil keluaran pada tahun pertama dari penelitian ini berupa buku panduan untuk berbahasa Inggris praktis yang nantinya akan dikembangkan menjadi suatu sistem informasi berbasis teknologi informasi dengan internet dan Android.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN.....	vi
PRAKATA .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Urgensi (Keutamaan) Penelitian .....	5
1.3 Target Capaian Tahunan.....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Potensi Pariwisata Yogyakarta .....	7
2.2 Peran Bahasa Inggris dan Kesantunan Bagi Pelaku Wisata .....	8
2.3 Aplikasi Mobile Berbasis Android .....	10
2.4 Studi Pendahuluan yang Telah Dilaksanakan dan Hasil yang Sudah dicapai .....	11
<b>BAB 3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Tujuan Penelitian .....	13
3.2 Manfaat Penelitian dalam Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Dan Teknologi (Ipteks) dan Sosial Budaya (Sosbud) .....	13
<b>BAB 4. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
4.1 Luaran Tahun Pertama .....	15
4.2 Indikator Pencapaian .....	17
4.3 Alur Penelitian .....	18
<b>BAB 5. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI .....</b>	<b>19</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	19
5.2 Luaran yang dicapai .....	35
<b>BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>39</b>
6.1 Kesimpulan .....	39
6.2 Saran .....	39



<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>42</b>

- **Lampiran 1. Beberapa contoh Script hasil rekaman dengan pelaku Wisata**
- **Lampiran 2. Personalia tenaga pelaksana beserta kualifikasinya**
- **Lampiran 3. Artikel Publikasi Ilmiah (status submission)**
- **Lampiran 4 Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) Karya Cipta**
- **Lampiran 5. Draft Buku Ajar**
- **Lampiran 6. Poster**
- **Lampiran 7. Aplikasi Teknologi Tepat Guna (E-Praktis Bahasa Inggris)**

## DAFTAR TABEL

.	
<b>Tabel 1.1.</b> Target Capaian Tahunan	6
Tabel 5.1 Hasil Pengolahan data Kuisisioner Wawancara dari Pelaku Wisata	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Trend</i> Jumlah Wisatawan	2
Gambar 2.1 Wisata di Pesisir Pantai Selatan DIY	8
Gambar 2.2 Keramahan pelaku wisata	10
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian	18
Gambar 5.1 Wawancara dengan Penerima tamu hotel	20
Gambar 5.2 Wawancara dengan Penerima Tour Travel	21
Gambar 5.3 Wawancara dengan Penerima Penerima tamu hotel	21
Gambar 5.4 Wawancara dengan Tourism Information Center	21
Gambar 5.5 Wawancara dengan Petugas Penukaran uang	22
Gambar 5.6 Wawancara dengan Tourism Information Center Malioboro	22
Gambar 5.7 Wawancara dengan Tour Travel Agent	22
Gambar 5.8 Wawancara dengan Café waiter-	23
Gambar 5.9 Wawancara dengan guide	23
Gambar 5.10 Wawancara dengan owner of Sellie Stand	24
Gambar 5.11 Wawancara dengan Ticketing TGA Transjogja	24
Gambar 5.12 Wawancara dengan Penjual Makanan Warung Tenda	25
Gambar 5.13 Wawancara dengan Penjual T-shirt dan souvenir	25
Gambar 5.14 Wawancara dengan Kusir Andong di Malioboro	26
Gambar 5.15 Wawancara dengan Driver Uber	26
Gambar 5.16 Wawancara dengan Petugas Ticketing	27
Gambar 5.17 Wawancara dengan Distro	27
Gambar 5.18 Wawancara dengan Karyawan Krisna Galeri	28
Gambar 5.19 Wawancara dengan Polisi yang bertugas di SPKT	28
Gambar 5.20 Buku Panduan Bahasa Inggris untuk Pelaku Wisata	35
Gambar 5.21 Design Aplikasi E-Praktis Inggris untuk Turis.	36
Gambar 5.22 Kategori isian dalam design Aplikasi E-Praktis	37
Gambar 5.23 Diktat Buku Etika pelayanan kepada Pelanggan	37
Gambar 5.24 Penyelesaian Penelitian Tahun ke 1	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.1. Script hasil rekaman dengan travel Agent.....	42
Lampiran 1.2. Script hasil rekaman dengan Polisi .....	44
Lampiran 1.3. Script hasil rekaman dengan Penjual Tiket .....	47

# BAB 1

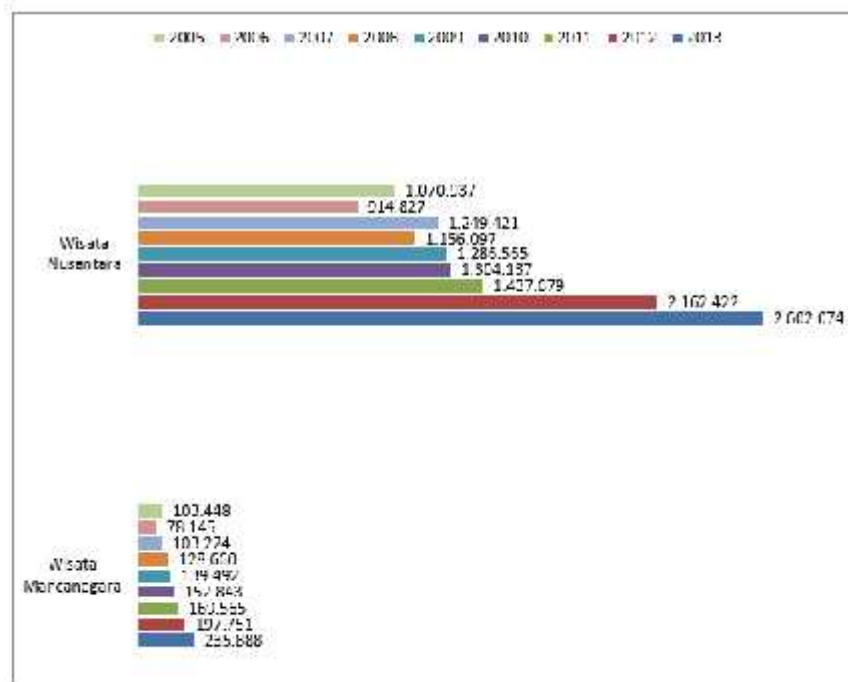
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam peta kepariwisataan nasional, potensi Yogyakarta sebagai daerah tujuan wisata menduduki peringkat kedua setelah Bali ([www.indonesia.go.id](http://www.indonesia.go.id)). Penilaian tersebut didasarkan pada beberapa faktor yang menjadi kekuatan pengembangan wisata di Yogyakarta. Pertama, berkenaan dengan keragaman obyek, dimana Yogyakarta memiliki keragaman obyek wisata yang relatif menyeluruh baik dari segi fisik maupun non fisik, di samping kesiapan sarana penunjang wisata. Sebagai kota pendidikan, Yogyakarta relatif memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Disamping itu, terdapat tidak kurang dari 70.000 industri kerajinan tangan, dan sarana lain yang sangat kondusif seperti fasilitas akomodasi dan transportasi yang beragam, aneka jasa boga, biro perjalanan umum (*travel agent*), serta dukungan pramuwisata dan pengamanan wisata. Potensi ini masih ditambah lagi dengan letaknya yang bersebelahan dengan Propinsi Jawa Tengah, sehingga menambah keragaman obyek yang telah ada. Kedua, berkaitan dengan ragam spesifikasi obyek dengan karakter unik seperti Kraton, Candi Prambanan dan kerajinan perak di Kotagede. Spesifikasi obyek ini masih didukung oleh kombinasi obyek fisik dan non fisik dalam paduan yang serasi. Kesemua faktor tersebut memperkuat daya saing Yogyakarta sebagai propinsi tujuan utama (*primary destination*) baik bagi wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Sebutan Prawirotan dan Sosrowijayan sebagai 'kampung internasional' membuktikan kedekatan atmosfer Yogyakarta dengan 'selera eksotisme' wisatawan mancanegara. Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Visa (2012) faktor utama wisatawan mancanegara datang ke Indonesia yaitu stabilitas politik, penawaran wisata yang menarik, dan keindahan alam.

Sehubungan dengan hal itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) mempunyai visi bahwa pada tahun 2025 DIY sebagai Daerah Tujuan Wisata terkemuka di Asia Tenggara dalam lingkungan masyarakat yang maju, mapan, mandiri dan sejahtera (Bappeda DIY, 2013) Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Dinas Pariwisata dan Kebudayaan DIY mempunyai misi yaitu mewujudkan kepariwisataan DIY berbasis budaya yang kreatif dan inovatif. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka dinas pariwisata dan kebudayaan serta masyarakat harus bekerja keras dalam memajukan sektor pariwisata DIY yaitu dengan meningkatkan jumlah wisatawan dan meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata. Dimana, pariwisata adalah industri jasa dan masa depan yang tergantung pada bagaimana pelanggan puas dengan layanan yang diberikan untuk mereka (Pan, 2014).

Berdasarkan data Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) DIY tahun 2013, tingkat kunjungan wisatawan nusantara maupun mancanegara menunjukkan trend kenaikan dari tahun ke tahun. Seperti pada tahun 2012, jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 197,751 orang kemudian meningkat sebanyak 235,888 orang pada tahun 2013 (lihat pada Gambar 1.1). Hal ini didukung oleh beragamnya potensi pariwisata di DIY baik potensi alam, budaya, serta berbagai potensi wisata lainnya. Kondisi ini tentunya memberikan nilai tambah dan daya saing yang semakin kuat baik secara nasional maupun internasional.



(Sumber: LAKIP DIY 2013)

Gambar 1.1 *Trend Jumlah Wisatawan*

Oleh karena itu, untuk mendukung peningkatan kunjungan wisatawan, perlu adanya peningkatan kualitas layanan terhadap para wisatawan. Khusus untuk peningkatan layanan terhadap wisatawan mancanegara, penguasaan bahasa asing dan pengetahuan *stereotype* berbagai bangsa dan negara merupakan hal yang penting dan tidak bisa ditinggalkan (Setyanto, 2014). Oleh karena itu dalam hal pelayanan wisata, wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia adalah tamu yang harus dilayani, sementara para pelaku wisata merupakan pelayan yang harus melayani tamu seperti raja. Karena itulah dalam berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara, pihak pelaku wisata harus mampu menguasai bahasa asing sehingga bisa berkomunikasi dan melayani tamu dengan baik. Dalam hal ini bahasa asing difokuskan pada bahasa Inggris, dimana bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang sering digunakan oleh para wisatawan mancanegara.

Pelayanan wisata untuk wisatawan mancanegara tidak hanya saat wisatawan mancanegara tersebut ada di tempat wisata, melainkan dimulai dari bandara udara internasional, saat mereka mulai mendarat di bandara maupun saat tiba di terminal dan stasiun sampai mereka bertolak dari Yogyakarta. Sehingga komunikasi bahasa Inggris dimulai dari petugas-petugas di bandara, stasiun, terminal, dan pusat informasi wisata. Komunikasi selanjutnya dilakukan saat : 1) penjemputan yang dilakukan baik oleh pihak hotel, *travel agent*, maupun penjemputan yang dilakukan oleh seorang pemandu wisata atau *guide*.; 2) pelayanan selama perjalanan menuju penginapan ataupun hotel; 3) pelayanan selama di hotel; 4) pelayanan saat menikmati objek wisata, menikmati kesenian daerah, maupun budaya lokal ataupun sekedar jalan-jalan menikmati kehidupan masyarakat lokal, 5) pelayanan saat menikmati makanan di restoran/rumah makan, 6) pelayanan di pusat perbelanjaan sampai wisatawan meninggalkan provinsi Yogyakarta.

Pelaku wisata yang seharusnya dapat menguasai bahasa Inggris dengan baik meliputi, pegawai *travel agent*, pegawai hotel, pemandu wisata atau *guide*, dan masyarakat pelaku pariwisata. Pegawai *Travel Agent* merupakan pelaku wisata yang mutlak menguasai bahasa Inggris dengan kemampuan *advance*, karena harus mampu menjelaskan berbagai macam paket wisata, tujuan wisata, fasilitas sekaligus berhubungan dengan reservasi maupun *ticketing*, dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan wisata. Pegawai hotel meliputi *receptionist* atau *front desk* saat melayani tamu untuk *check in* dan *check out*. Pegawai restoran atau rumah makan saat melayani pesanan wisatawan mancanegara. Penguasaan bahasa Inggris untuk pemandu wisata bagi wisatawan mancanegara adalah syarat utama. Pemandu wisata bertugas untuk memandu dan melayani wisatawan dari awal sampai akhir perjalanan wisata. Masyarakat pelaku wisata meliputi penjual *souvenir* dan oleh-oleh harus mampu berbahasa Inggris dalam melayani dan menawarkan dagangannya kepada wisatawan mancanegara serta petugas keamanan yang berada ditempat pariwisata. Selain pelaku wisata, masyarakat sekitar baik yang berada disekitar hotel maupun sekitar tempat pariwisata, juga mungkin sekali diajak berkomunikasi oleh para wisatawan mancanegara.

Dalam kenyataannya, para pelaku wisata masih banyak yang belum mampu berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dengan baik. Hal ini disebabkan oleh : 1) Terbatasnya kosakata dan penguasaan bahasa Inggris ketika berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara oleh pelaku wisata, 2) Pengucapan kalimat bahasa Inggris yang belum sesuai dengan lafalnya (fasih), dan 3) Masih terdapat para pelaku wisata yang belum santun dalam berbahasa Inggris baik verbal maupun non verbal. Kenyataan tersebut sama seperti yang diungkapkan oleh Sudipa (2014), bahwa kendala yang paling nyata dalam berbahasa Inggris

adalah pada pelafalan. Meskipun begitu, setidaknya pelaku wisata dan petugas transportasi publik harus mampu menguasai bahasa Inggris praktis pariwisata yang meliputi frasa, kalimat, kosakata, percakapan yang sering digunakan dalam melayani wisatawan mancanegara dengan lafal dan intonasi yang benar.

Disamping mampu berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris praktis dan keterampilan dalam melayani wisatawan, pelaku wisata serta petugas transportasi publik juga harus menggunakan norma kesantunan dalam berbahasa baik secara verbal dan non verbal (Purnomo, 2012). Selain masalah kesulitan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, seringkali terjadi kekecewaan bagi wisatawan mancanegara yang diakibatkan oleh ketidaksantunan berbahasa yang dilakukan oleh pelaku wisata ketika melayani wisatawan. Ketidaksantunan berbahasa merupakan bentuk pertentangan terhadap kesantunan berbahasa. Jika kesantunan berbahasa berkaitan dengan penggunaan bahasa yang baik dan sesuai dengan tatakrama, maka ketidaksantunan berbahasa berkaitan dengan penggunaan bahasa yang tidak baik dan tidak sesuai dengan tatakrama (Safriandi, 2012). Apabila hal tersebut tidak segera diatasi akan mengakibatkan wisatawan enggan untuk datang kembali ke Yogyakarta.

Dalam menjawab permasalahan diatas, dibutuhkan peran teknologi informasi untuk mendukung pelayanan pariwisata khususnya adalah membantu pelaku wisata dan petugas transportasi publik dalam memenuhi kebutuhan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris seperti frase, kosakata, kalimat, pelafalan dan percakapan serta berbahasa Inggris yang santun. Salah satu teknologi informasi yang sedang berkembang saat ini adalah aplikasi *mobile* berbasis sistem operasi Android. Aplikasi *mobile* ini dapat dipasang di semua *Smartphone* bersistem operasi Android. Aplikasi *mobile* yang digunakan sebagai media pembelajaran sering disebut *Mobile-learning (M-learning)*.

Sampai saat ini, penelitian mengenai integrasi pembelajaran bahasa Inggris pariwisata dengan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan pariwisata masih sangat sedikit. Seperti yang telah dilakukan Kereh dkk (2014) baru sebatas melakukan penelitian menggunakan teknologi informasi guna mendukung pelayanan pariwisata yaitu *E-Tourism* berbasis Android yang berguna untuk mencari lokasi wisata kuliner.



## 1.2 Urgensi (Keutamaan) Penelitian

Urgensi (keutamaan) dalam penelitian ini yaitu dengan menitik beratkan penelitian pada beberapa faktor sebagai berikut :

- 1) Tingkat kesulitan yang menjadi penghambat pembelajaran dan penguasaan bahasa Inggris bagi masyarakat atau pelaku wisata yaitu pada kurangnya pelafalan atau kefasihan dan interaksi di dalam membangun komunikasi dengan wisatawan, yang terletak pada minimnya penguasaan terhadap kosa kata, frasa, kalimat dan percakapan baik di lokasi wisata, hotel, restoran, airport dan tempat lainnya. Sehingga dibutuhkan modul saku yang berisi panduan berbahasa Inggris praktis pariwisata yang sesuai dengan kebutuhan pelaku wisata serta aplikasi *e-practical English for tourism* untuk melatih pelafalan yang baik dan benar.
- 2) Tingkat kesulitan di dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing yang berasal dari negara yang tidak menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar sehari-hari, dimana penyebab utamanya terletak pada aksen, pelafalan kata, dan kecepatan berbicara yang sulit di dengarkan, penggunaan kata dalam bahasa Inggris yang sangat terbatas, bunyi ucapan kalimat sulit untuk dimengerti, hal ini sangat mempengaruhi dalam memberikan informasi yang akan menyulitkan di dalam memahami apa yang dimaksud dan di inginkan oleh wisatawan. Selain itu, dapat menimbulkan kebingungan terhadap apa yang diucapkan, yang dapat menyebabkan kesalahan dalam mengartikan apa yang dimaksud oleh wisatawan. Sehingga dibutuhkan video percakapan berbahasa Inggris dalam aplikasi *e-practical English for tourism* .
- 3) Masih terdapat pelaku wisata yang tidak santun dalam berbahasa baik verbal (menggunakan bahasa Inggris) maupun non verbal (sikap) dengan para wisatawan, sehingga dibutuhkan kesantunan berbahasa bagi pelaku wisata dalam melayani wisatawan.

## 1.3 Target Capaian Tahunan

Target keluaran yang ingin dicapai berupa produk dan publikasi. Produk yang akan dihasilkan berupa **buku panduan praktis model komunikasi interaktif bahasa Inggris praktis pariwisata didukung aplikasi** menggunakan teknologi informasi berbasis Android yang disebut *e-practical English for Tourism* beserta **teknologi tepat guna berupa aplikasinya** dan **metode pembelajaran bahasa Inggris praktis pariwisata secara santun**. Sedangkan keluaran berupa publikasi berupa **modul saku berbahasa Inggris praktis**

dilengkapi dengan muatan kesopanan dalam berbahasa Inggris. Modul saku ini nantinya dapat digunakan pelaku wisata (*travel agent*, pemandu wisata, pelayan hotel, pelayanan restoran/rumah makan), petugas transportasi publik dan masyarakat sekitar sebagai panduan belajar berbahasa Inggris praktis ketika melayani wisatawan mancanegara sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelaku wisata. Selain modul saku yaitu **publikasi internasional dalam bentuk artikel ilmiah**.

**Table 1.1.** Target Capaian Tahunan

No	Jenis Luaran		Indikator Capaian	
			TS <sup>1)</sup>	TS+1
1	Publikasi ilmiah <sup>2)</sup>	Internasional	Summit	<i>published</i>
		Nasional Terakreditasi		
2	Pemakalah dalam temu ilmiah <sup>3)</sup>	Internasional	Sudah Dilaksanakan	Sudah Dilaksanakan
		Nasional Terakreditasi		
3	<i>Invited Speaker</i> dalam temu ilmiah <sup>4)</sup>	Internasional	Sudah	belum
		Nasional Terakreditasi	belum	
4	<i>Visiting Lecturer</i> <sup>5)</sup>	Internasional	draft	Sudah Dilaksanakan
5	Hak Kekayaan Intelektual (HKI) <sup>6)</sup>	Paten	Tidak ada	Tidak ada
		Paten sederhana	Tidak ada	Tidak ada
		Hak Cipta	Draf	Terdaftar
		Merek dagang	Tidak ada	Tidak ada
		Rahasia dagang	Tidak ada	Tidak ada
		Desain Produk Industri	Tidak ada	Tidak ada
		Indikasi Geografis	Tidak ada	Tidak ada
		Perlindungan Varietas Tanaman	Tidak ada	Tidak ada
Perlindungan Topografi Sirkuit Terpadu	Tidak ada	Tidak ada		
6	Teknologi Tepat Guna <sup>7)</sup>		Produk	Penerapan
7	Model/Purwarupa/Desain/Karya Seni/Rekayasa Sosial <sup>8)</sup>		Produk	Penerapan
8	Buku Ajar (ISBN) <sup>9)</sup>		draft	Sudah terbit
9	Tingkat Kesiapan Teknologi (TKT) <sup>10)</sup>		6	8

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Potensi Pariwisata Yogyakarta**

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan propinsi terkecil kedua setelah propinsi DKI Jakarta dan terletak di tengah pulau Jawa, dikelilingi oleh propinsi Jawa Tengah dan termasuk zone tengah bagian selatan dari formasi geologi pulau Jawa. Di sebelah selatan propinsi terdapat garis pantai sepanjang 110 km berbatasan dengan Samudera Hindia, di sebelah utara menjulang tinggi gunung Merapi paling aktif di dunia (2.968 m). Luas keseluruhan Propinsi DIY adalah 3.185,8 km<sup>2</sup> dan kurang dari 0,5 % luas daratan Indonesia. Di sebelah barat mengalir sungai Progo, yang berawal dari Jawa Tengah, dan sungai Opak di sebelah timur yang bersumber di puncak gunung api Merapi, yang bermuara di laut Jawa sebelah selatan ([www.indonesia.go.id](http://www.indonesia.go.id)). Keadaan alam ini yang merupakan faktor utama potensi DIY sebagai daerah tujuan wisata. Provinsi DIY terbagi menjadi lima wilayah yang terdiri atas kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulonprogo, dan Kabupaten Gunung Kidul. Kelima wilayah tersebut, memiliki potensi wisata yang berbeda-beda dan semuanya sangat menarik.

Potensi wisata DIY terdiri dari : 1) obyek wisata alam yang berupa obyek wisata pantai, pegunungan, sungai dan goa; 2) Obyek wisata sejarah yang berupa peninggalan sejarah kerajaan Mataram, petilasan, pemakaman, dan candi; 3) obyek wisata budaya berupa obyek budaya publik yang sampai saat ini masih terpelihara baik yang berwujud kesenian maupun adat istiadat seperti tari Ramayana, upacara Grebeg, wayang kulit, sekaten, labuhan dan sebagainya; 4) Obyek wisata peninggalan sejarah perjuangan dan monumen seperti monumen Jogja Kembali, monumen Serangan Umum 1 Maret; dan 5) obyek wisata museum meliputi Sonobudoyo, museum Diponegoro, museum angkatan darat, museum khusus Dirgantara, museum Affandi, museum kraton dan benteng Vanderburg.

Selain memiliki potensi wisata berupa objek wisata, DIY memiliki beberapa potensi lainnya seperti: 1) potensi pendidikan antara lain kampus, taman pintar, dan museum Dirgantara; 2) Potensi kerajinan antara lain batik, keramik, gerabah, kulit, wayang, patung; 3) Potensi spiritual anatolian masjid Gede, Makam Raja-Raja, Pondok pesantren seperti kota Gede, Krapyak dan Mlangi; 4) Potensi Desa wisata antara lain Donokerto, Wonokerto, agrowisata Turi, Kasongan, Margoluwih dan Tanjungan; dan 5) Potensi pelestarian satwa dan alam antara lain: kebun binatang Gembira Loka, hutan Merapi, hutan Wanagama dan

penangkaran satwa di Kulon Progo. Pada Gambar 2.1 merupakan salah satu objek wisata di pesisir selatan DIY.



(Sumber: LAKIP DIY 2013)

Gambar 2.1 Wisata di Pesisir Pantai Selatan DIY

Disamping obyek wisata, DIY didukung pula dengan transportasi publik yang memadai antara lain : taksi, bis, kereta api, pesawat terbang, trans jogja, becak, andong, dan ojek. Ragam wisata kuliner di Yogyakarta pun sangat beragam dari mulai restoran, rumah makan, warung lesehan dan angkringan. Selain ragam kulinernya, di Yogyakarta menyediakan bermacam-macam souvenir atau kenang-kenangan untuk oleh-oleh yang dapat ditemukan di pusat perbelanjaan *Mall Malioboro*, pasar Beringharjo, pusat pertokoan di sepanjang malioboro dan sekitarnya, hingga pedagang kaki lima (PKL). Untuk menikmati semua potensi wisata yang ada di Yogyakarta, tidak puas rasanya apabila tidak bersinggah di penginapan atau hotel. Penginapan atau hotel di Yogyakarta tersedia dari hotel melati hingga hotel berbintang, mulai dari tarif harga yang paling murah hingga yang paling mahal. Untuk memudahkan wisatawan saat berlibur di Yogyakarta, sudah tersedia *travel agent* yang akan melayani selama liburan.

## 2.2 Peran Bahasa Inggris dan Kesantunan Bagi Pelaku Wisata

Bahasa sebagai media komunikasi tentunya menggunakan simbol dan karakteristik bunyi dari bahasa itu sendiri. Untuk itu belajar suatu bahasa memerlukan pengetahuan baik terkait dengan bunyi bahasa, pembendaharaan bahasa dan struktur kalimat itu sendiri (Nababan, 1993). Dalam belajar bahasa yang sifatnya praktis, materi pelatihan berbahasa dominan pada pelatihan keterampilan berbahasa yaitu bagaimana bahasa itu dimanfaatkan dalam keterampilan berbicara (*speaking*), keterampilan menyimak (*listening*) yaitu kemampuan mengucapkan bunyi dan mengidentifikasi bunyi; sehingga dapat memahami dan mengerti kosakata yang diucapkan oleh seseorang; keterampilan membaca (*reading*); yakni memahami dan mengerti pesan yang disampaikan oleh seseorang melalui teks tertulis dan dapat memberi respon yang tepat, baik sifatnya perbuatan maupun sifatnya tulisan,

keterampilan menulis (*writing*), yakni kemampuan seseorang menuliskan pesannya untuk disampaikan kepada pembaca atau mitra berkomunikasi. Dalam pendekatan pengajaran bahasa, sebagaimana disampaikan oleh (Davies dan Elder, 2006) bahwa dalam merancang pembelajaran bahasa yang sifatnya praktis, maka pembelajar harus diberi pengalaman nyata berupa cara mengucapkan bunyi-bunyi bahasa, kalimat dan menguasai sejumlah kosakata umum dan khusus dalam bidang tertentu. Dari proses latihan itu akan tersimpan dalam pikiran pembelajar sejumlah sistem bahasa mulai dari bunyi hingga pada kalimat.

Bahasa Inggris adalah bahasa kedua yang paling diucapkan di dunia (Zaid, 2014). Diperkirakan ada 380 juta penutur asli, 300 juta yang menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa kedua, dan 100 juta yang menggunakannya sebagai bahasa asing (Tickoo, 1995). Bahasa Inggris adalah bahasa ilmu pengetahuan, penerbangan, komputasi, diplomasi, dan pariwisata. Peran bahasa Inggris dalam pariwisata sangatlah penting karena sebagai media komunikasi bagi pelaku wisata terhadap wisatawan mancanegara. Disamping pelaku wisata harus memiliki ketrampilan berbahasa Inggris, diperlukan kesantunan dalam berbahasa ketika melayani Wisatawan. Dengan bersikap santun, wisatawan akan merasa santai dan nyaman ketika diajak berkomunikasi. Namun, bersikap santun adalah hal yang tidak mudah (sulit). Hal ini sulit karena melibatkan pemahaman bukan hanya bahasa, tetapi juga nilai-nilai sosial dan budaya masyarakat (Holmes, 2001). Kesantunan adalah keterampilan interaksi sosial yang tujuannya adalah untuk memastikan semua orang merasa dihargai dalam interaksi sosial (Foley, 2001).

Dalam bahasa Inggris orang mengekspresikan kesopanan mereka melalui beberapa perangkat linguistik seperti permintaan, penawaran, pujian, permintaan maaf, terima kasih, salam, meninggalkan pengambilalihan, menangani, dan tanggapan (Zaid, 2014). Ada beberapa cara untuk menunjukkan kesantunan dalam bahasa Inggris seperti penggunaan *modals (could, may, shall, should, and would)*, tag question, Eufemisme, penggunaan kata *please* dan sebagainya. Contoh: *Could you please close the door?* pertanyaan ini lebih sopan daripada *Close the door*. Sifianou (1992:88) mengemukakan bahwa masyarakat Inggris yang berbahasa Inggris membuat konsep kesantunan dengan mempertimbangkan perasaan orang lain selaras dengan norma-norma dan penerimaan sosial. Norma ini meliputi penggunaan bentuk standard seperti *please* dan *sorry* dalam situasi yang cocok, lebih banyak memberikan kesempatan kepada orang lain untuk melakukan sesuatu, dan menyajikan sesuatu dengan ‘tatacara yang baik’. Selanjutnya Murphy and Levy (2006:4) mengemukakan bahwa masyarakat Australia yang berbahasa Inggris percaya bahwa kesantunan dikemukakan dengan menunjukkan sesuatu secara resmi, penggunaan gelar-gelar yang benar, banyak digunakannya ungkapan *please* dan

*thank you*, digunakannya salam pembuka dan salam penutup yang resmi, menawarkan bantuan, pemilihan kata-kata secara hati-hati, dan penutupan pembicaraan dengan menghormati mitra tutur. Selanjutnya, terkait dengan masyarakat Amerika yang berbahasa Inggris, Ide dkk (1992:290) menemukan bahwa kesantunan berkaitan dengan penghormatan, pertimbangan, kenyamanan, keramahan, dan kecocokan, sementara ketidaksantunan berkaitan erat dengan sikap sombong, ofensif, dan kasar. Dengan kata lain, keragaman yang berbeda dalam tuturan bahasa Inggris bergantung pada pengertian kesantunan yang mencakup pertimbangan, keramahan, rasa hormat, kesesuaian, dan kerendahan hati.( Purnomo, 2012). Berikut adalah contoh kesantunan berkomunikasi yang berupa keramahan terhadap wisatawan oleh pelaku wisata yang disajikan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Keramahan pelaku wisata

### 2.3 Aplikasi *Mobile* berbasis Android

Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia sampai dengan saat ini berkembang dengan pesat seiring dengan penemuan dan pengembangan Ilmu Pengetahuan dalam bidang Informasi dan Komunikasi sehingga mampu menciptakan alat-alat yang mendukung perkembangan Teknologi Informasi, mulai dari sistem komunikasi sampai dengan alat komunikasi yang searah maupun dua arah (interaktif). Salah satu dari sekian banyak teknologi informasi yang bermanfaat bagi wisatawan dan dapat diakses dengan mudah dari manapun adalah aplikasi *mobile* yang dipasang di Smartphone dengan sistem operasi Android. Menurut Winarno dan Ali (2012), Android adalah sebuah sistem operasi untuk perangkat *mobile* berbasis linux yang mencakup sistem operasi. Android menyediakan platform yang terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi mereka. Keuntungan utama dari android adalah adanya pendekatan aplikasi secara terpadu.

Aplikasi *mobile* yang memuat materi pembelajaran sering disebut dengan *mobile learning*. Menurut (Sutrisno dan Istiyanto, 2009), *mobile learning* memiliki arti yang berbeda-beda untuk masing-masing komunitas. Beberapa definisi tentang *M-learning* dapat disebutkan sebagai berikut : a. *M-Learning* adalah segala jenis pembelajaran yang mana

pembelajar tidak di lokasi yang tetap atau sudah ditentukan, ataupun pembelajaran dimana pembelajar mengambil manfaat dari teknologi mobile. b. *M-Learning* merupakan akuisi dari berbagai pengetahuan dan keahlian lewat penggunaan teknologi mobile, dimana saja dan kapan saja, yang menghasilkan perubahan dalam tingkah laku.

Untuk mendukung *M-learning* dibutuhkan pula fitur *speech To Text*. Menurut (Taylor dan Paul, 2007) *Speech To Text* merupakan salah satu tipe dari aplikasi *speech synthesis* digunakan untuk membuat versi suara dari teks mencakup juga *voice-enablede-mail* dan perangkat suara pada sistem dengan respons suara. *Speech to text* juga sering kali digunakan bersamaan dengan program *voice recognition*. *Voice Recognition* adalah suatu sistem yang dapat mengidentifikasi seseorang melalui suaranya, *Voice Recognition* tidak mengidentifikasi siapa yang akan berbicara, tetapi *speech recognition* mengidentifikasi apa yang diucapkan. Prinsip kerja aplikasi *speech to text* yaitu menerima gelombang suara manusia lalu mengidentifikasi setiap karakter pada katanya lalu mengkonversinya menjadi sebuah teks.

#### **2.4 Studi Pendahuluan yang Telah Dilaksanakan dan Hasil yang Sudah Dicapai**

Terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan di bidang pariwisata, peneliti telah melakukan studi pendahuluan dengan mengidentifikasi masalah yang terdapat di kegiatan pariwisata. Berdasarkan identifikasi masalah, ditemukan faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pelaku wisata terhadap wisatawan mancanegara yaitu: 1) Terbatasnya penguasaan bahasa Inggris ketika berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara oleh pelaku wisata, 2) Pengucapan kalimat bahasa Inggris belum sesuai dengan lafalnya, dan 3) Masih terdapat para pelaku wisata yang belum santun dalam berbahasa baik verbal maupun non verbal.

Disamping telah mengidentifikasi masalah, peneliti juga telah melakukan penelitian mengenai strategi kesantunan yang terdapat dalam bahasa Inggris dan Jawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesamaan dalam penggunaan bahasa kesantunan dalam bahasa Inggris dan bahasa Jawa. Meskipun penutur asli bahasa Inggris dan Jawa tinggal jauh dari satu sama lain, tampaknya ada beberapa kesamaan dalam mengekspresikan kesopanan dalam kedua bahasa. Hal yang menunjukkan bahwa bahwa kedua bahasa memiliki beberapa kesamaan misalnya penggunaan bahasa kesopanan dalam berterima kasih, meminta maaf, ucapan, meninggalkan mengambil, penggunaan mohon dan mangga, dan penggunaan istilah alamat. Kesamaan yang sama mungkin juga ada dalam bahasa lain, dan dapat memberikan pengertian tentang keberadaan universal lintas bahasa di seluruh dunia.

Meskipun kesamaan dalam bahasa Inggris dan bahasa Jawa, tentu saja ada beberapa macam perbedaan. Yang paling jelas adalah penggunaan tingkat bahasa Jawa. Penggunaan tingkat bahasa krama madya seperti dan krama inggil dalam bahasa Jawa tidak ditemukan dalam bahasa Inggris. Tidak ada tingkat bahasa Inggris untuk mengekspresikan kesopanan. Pada sebaliknya, fenomena menggunakan pembantu modal (*modals*) untuk mengekspresikan kesopanan dalam bahasa Inggris tidak ditemukan dalam bahasa Jawa. Hal ini mungkin disebabkan oleh fakta bahwa setiap bahasa memiliki keunikan tersendiri ( Zaid, 2014).



## BAB 3

### TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

#### 3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan khusus dari dilakukannya penelitian ini yaitu menciptakan inovasi berupa model komunikasi interaktif bahasa Inggris Praktis Pariwisata berbasis android (*e-practical English for tourism*) dan pengembangan metode pembelajaran bahasa Inggris Praktis Pariwisata yang memuat kesantunan dalam berbahasa Inggris. Untuk lebih rincinya hal-hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Mengkaji kebutuhan bahasa Inggris (kosakata, frasa, kalimat, pengucapan, percakapan) masing-masing pelaku wisata dalam melayani wisatawan mancanegara.
2. Mengembangkan metode pembelajaran bahasa Inggris praktis pariwisata yang dilengkapi kesantunan berbahasa Inggris.
3. Merancang model komunikasi interaktif bahasa Inggris praktis pariwisata (*e-practical English for tourism*) berbasis Android untuk pelaku wisata.
4. Membuat teknologi tepat guna *e-practical English for tourism*.

#### 3.2 Manfaat Penelitian dalam Pengembangan Ilmu Pegetahuan dan Teknologi (Ipteks) dan Sosial Budaya (Sosbud)

Kontribusi penelitian dalam pengembangan Ilmu Pegetahuan dan Teknologi (Ipteks) dan sosial budaya meliputi:

##### 1) Bagi pembangunan bangsa

Dengan penguasaan bahasa asing praktis, sekaligus memahami kesantunan berbahasa Inggris serta budaya wisatawan manca negara, diharapkan bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan mampu menimbulkan kesan atau citra yang baik yang mempunyai efek meningkatnya industri pariwisata Yogyakarta. Disamping itu turut ikut mendukung pembangunan bangsa melalui sektor pariwisata.

##### 2) Pelaku Wisata

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya pelaku wisata, dengan membantu pelaku wisata dan petugas transportasi publik dalam memenuhi kebutuhan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris seperti frase, kosakata, kalimat, pelafalan dan percakapan disertai berbahasa yang santun dalam melayani wisatawan mancanegara.

##### 3) Masyarakat Luas

Sebagai bahan kajian ilmu pengetahuan di bidang pariwisata khususnya peranan bahasa Inggris praktis bagi pelaku wisata, kesantunan dalam berbahasa, dan pentingnya peran Teknologi Informasi dalam mendukung pelayanan pariwisata.

4) Pengembang Teknologi Informasi (TI)

Mendorong pengembang TI untuk menciptakan teknologi terobosan terbaru (inovasi) yang dibutuhkan oleh masyarakat di bidang pariwisata.

## **BAB 4**

### **METODE PENELITIAN**

Agenda penelitian ini akan berlangsung selama dua tahun sesuai dengan target luaran yang akan dihasilkan yaitu luaran tahun pertama dan luaran tahun kedua. Untuk mengawali kegiatan penelitian ini, peneliti telah melakukan tahap pertama penelitian yaitu identifikasi masalah. Peneliti mengidentifikasi isu masalah yang terdapat pada bidang pariwisata. Berdasarkan hasil identifikasi, isu masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu mengenai kualitas pelayananan pelaku wisata terhadap wisatawan mancanegara. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan antara lain : 1) Terbatasnya penguasaan bahasa Inggris ketika berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara oleh pelaku wisata, 2) Pengucapan kalimat bahasa Inggris belum sesuai dengan lafalnya, dan 3) Masih terdapat para pelaku wisata yang belum santun dalam berbahasa baik verbal maupun non verbal. Berikut adalah target luaran tahunan beserta alur proses penelitian :

#### **4.1 Keluaran Tahun Pertama**

Pada tahun pertama, peneliti akan membuat produk sekaligus publikasi yaitu : 1) model pembelajaran bahasa Inggris Praktis Pariwisata yang dilengkapi dengan strategi kesantunan berbahasa yang kemudian dipublikasikan dalam bentuk modul saku belajar bahasa Inggris praktis pariwisata. Isi dari modul saku ini berupa kosakata, frase, kalimat dan percakapan yang dibutuhkan oleh pelaku wisata. 2) Layanan *web service* sebagai portal manajemen data informasi yang dibutuhkan dalam perancangan *e-practical english for tourism*. Untuk menghasilkan keluaran tersebut, dibutuhkan proses penelitian yang sistematis meliputi:

##### **1. Pengumpulan Data**

Pada tahap kedua yang dilakukan adalah mengumpulkan informasi mengenai apa saja kebutuhan bahasa Inggris oleh setiap pelaku wisata. Misalnya: kosa-kata, frase, kalimat, percakapan dan cara pengucapan ketika melayani wisatawan. Proses pengumpulan data meliputi:

###### **a) Penentuan subyek penelitian**

Menurut (Arikunto, 2006) subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang, tempat data untuk variable penelitian melekat serta permasalahannya. Dalam hal ini, subjek penelitian di fokuskan para pelaku wisata di Yogyakarta yang meliputi pemandu objek wisata, pelayan hotel, pegawai travel agent, pegawai restoran/rumah makan/warung

lesehan, pegawai atau karyawan transportasi publik seperti di bandara, stasiun kereta api, dan terminal bus serta tukang ojek, tukang becak, kusir andong dan sopir taksi, masyarakat pelaku wisata seperti pegawai di pusat perbelanjaan seperti mall, pasar, dan pertokoan, pedagang kaki lima serta masyarakat sekitar area pariwisata.

b) Lokasi penelitian

Lokasi penelitian meliputi : 1) terminal transportasi publik (Bandara Adi Sucipto, Stasiun Tugu), 2) Hotel atau penginapan sekitar kawasan Malioboro dan Tugu, 3) Objek wisata yang berada di kawasan Kraton Yogyakarta, 4) rumah makan/restoran/warung lesehan/angkringan sekitar kawasan Malioboro, 5) kantor *Travel agent*, 6) Pusat perbelanjaan (Mall Malioboro, pertokoan, pasar Beringharjo dan lapak pedagang kaki lima (PKL) serta masyarakat sekitar objek wisata kota Yogyakarta. 7) Polisi.

c) Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan yaitu observasi, wawancara dan kuesioner. Metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan dilakukan terhadap objek ditempat berlangsungnya peristiwa *observer* (peneliti) berada pada objek yang diteliti. Metode wawancara dilakukan secara langsung dimana peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai apa saja kebutuhan bahasa Inggris bagi setiap pelaku wisata. Metode kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan pelaku wisata.

## 2. Analisis Data

Analisis data adalah tindakan yang dilakukan terhadap data yang diperoleh melalui tahapan pengumpulan data, kemudian data di reduksi dan diklasifikasi sesuai dengan jenis dan kebutuhan, selanjutnya data disajikan secara sistematis. Dalam aktivitas analisis data ini, di fokuskan pada analisis kebutuhan bahasa Inggris yang dikelompokkan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pelaku wisata.

## 3. Perancangan Model

Pada tahap ini, dilakukan perancangan metode pembelajaran bahasa Inggris praktis pariwisata dilengkapi dengan muatan kesantunan dalam berbahasa Inggris dan tata cara bersikap yang dikemas dalam bentuk modul saku. Selanjutnya merancang Layanan web service sebagai portal manajemen data informasi yang dibutuhkan dalam perancangan *e-practical english for tourism*.

Luaran tahun kedua meliputi produk dan publikasi yaitu: 1) model komunikasi interaktif berbasis android atau yang disebut *e-practical english for tourism* beserta teknologi tepat guna. *E-practical English for tourism* merupakan aplikasi *mobile* yang berisi pembelajaran bahasa Inggris praktis pariwisata yang berupa kosakata, frase, kalimat dan percakapan. Aplikasi ini memiliki kelebihan yaitu terdapat fitur berupa pelafalan bahasa inggris yang benar melalui suara serta dilengkapi video percakapan. Aplikasi ini nantinya dapat dipasang secara gratis di semua *smarthphone* yang menggunakan sistem operasi android serta dapat diakses dimanapun dan kapan pun. Sehingga pelaku wisata dan masyarakat sekitar dapat berkomunikasi dengan wisatawan secara fasih (pelafalannya benar) dan dapat sebagai alat bantu untuk memudahkan belajar bahasa inggris. 2) Luaran kedua yaitu publikasi internasional berupa artikel ilmiah, diharapkan hasil penelitian ini dapat dipergunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat luas. Proses penelitian pada tahun kedua yaitu melanjutkan penelitian pertama yang meliputi:

#### **4. Perancangan Model**

Pada tahap ini, dilakukan perancangan model komunikasi interaktif berbasis Android atau yang disebut aplikasi *e-practical English for Tourism*.

#### **5. Implementasi dan Pengujian**

Pada tahap ini, model pembelajaran bahasa Inggris praktis dan teknologi tepat guna *aplikasi e-practical for Tourism* disosialisasikan sekaligus digunakan oleh pengguna khususnya pelaku wisata. Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap model pembelajaran bahasa Inggris praktis dan aplikasi *e-practical English for Tourism*.

#### **6. Publikasi Internasional**

Target luaran yang terakhir yaitu membuat satu artikel ilmiah yang nantinya akan dipublikasikan di tingkat internasional.

#### **4.2.Indikator Pencapaian**

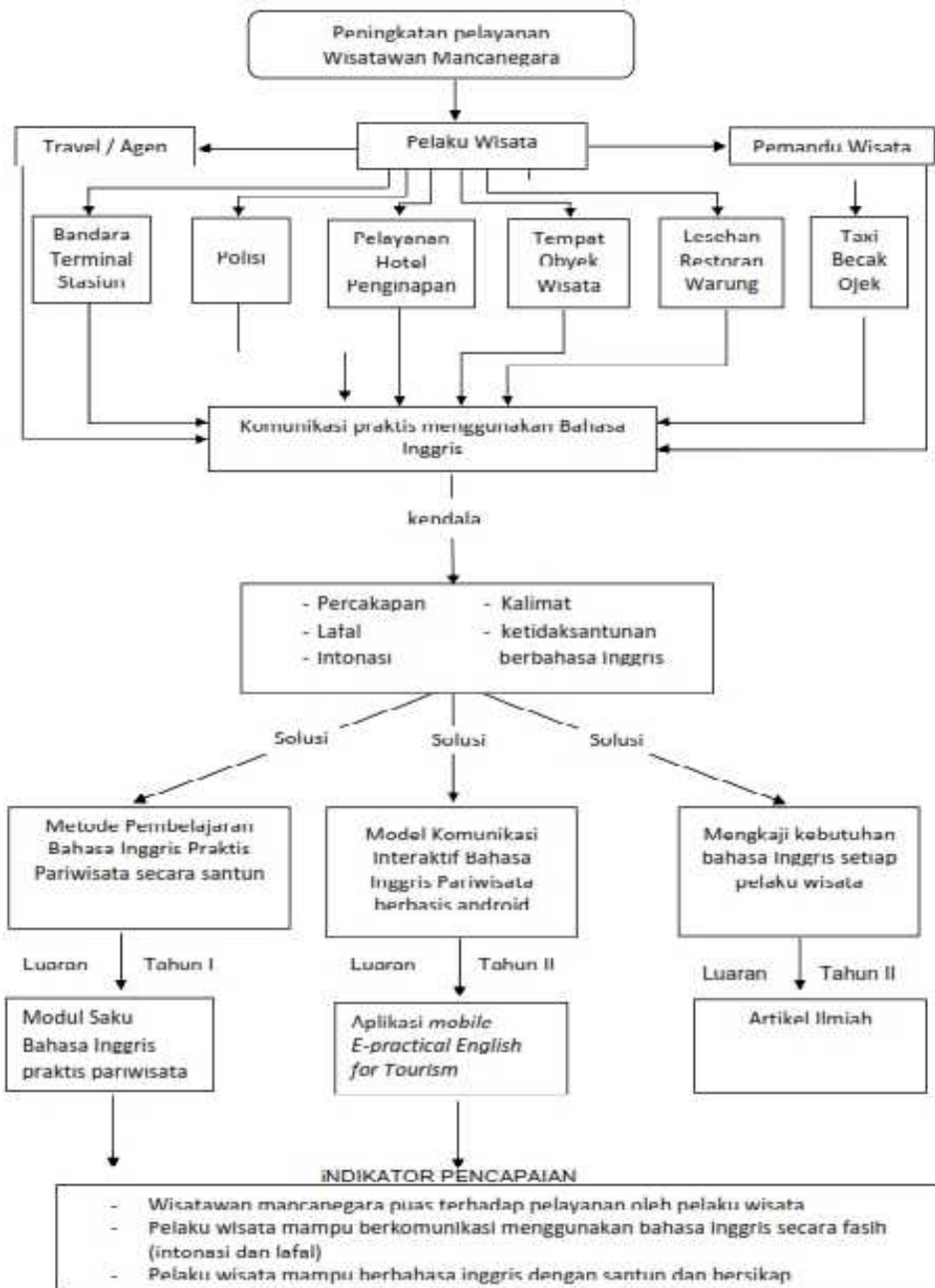
Indikator pencapaian yang diinginkan dari kegiatan penelitian ini meliputi:

1. Pelaku wisata mampu menirukan contoh pengucapan kalimat-kalimat yang disajikan baik dalam modul maupun melalui perangkat *smarthphone*.
2. Pelaku wisata mampu berkomunikasi menggunakan bahasa inggris secara fasih (pelafalan, intonasi) dengan wisatawan.
3. Pelaku wisata mampu menguasai kebutuhan bahasa Inggris dalam melayani wisatawan meningkat.
4. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pelaku wisata meningkat.

- Pelaku wisata mampu berbahasa santun dan bersikap sesuai tata krama kepada wisatawan mancanegara.

### 4.3 Alur Penelitian

Alur penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini disajikan dalam bentuk bagan alir seperti pada Gambar 4.1 dibawah ini.



Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian

## BAB 5

### HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

#### 5.1 Hasil Penelitian

Proses penelitian awal dimulai dengan menyusun kuisisioner yang dibutuhkan untuk bisa mendapatkan aspek kebutuhan turis dan pemandu atau pelayanan wisata dalam aspek kebutuhan sopan santun dan teknologi informasi.

Tahap awal penelitian dimulai dengan menyusun kuisisioner yang nanti akan diberikan kepada objek penelitian mulai dari :resepsionis hotel, travel agen, polisi, sopir andong, guide, money changer dan pelayan cafe, dimana pada kuisisioner mencakup aspek kebutuhan pelayanan, sopan santun, cara berkomunikasi ( menyapa, menolak, bersikap) serta penggunaan teknologi.

Dari aspek kebutuhan pelayanan, sopan santun, cara berkomunikasi ( menyapa, menolak, bersikap) serta penggunaan teknologi diolah dalam kuisisioner sebagai berikut :

Objek Kuisisioner :

NAMA :

Lokasi :

HARI/ TGL :

1. The importance of Being Polite

Apakah menurut Bapak/Ibu, sopan santun dalam berkomunikasi itu penting? Mengapa?

ANSWER:

2. Building Communication

Bagaimana Bapak/Ibu menjaga agar komunikasi dengan orang asing tetap berjalan lancar?

ANSWER:.

3. When Communication Breaks Down

Apabila komunikasi menjadi kurang baik, atau ada salah faham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?

ANSWER :

4. Giving compliments

Apa yang Bapak/Ibu katakan untuk memuji tamu?

ANSWER :

5. Asking

Dengan cara bagaimana Bapak/Ibu mulai bertanya kepada orang asing atau turis?

ANSWER:

6. Answering

Apakah Bapak/Ibu selalu menjawab pertanyaan dengan sopan? Bagaimana caranya?

ANSWER:

7. Offering

Kalau Bapak/Ibu menawarkan sesuatu, bagaimana cara menyampaikannya?

- ANSWER:
8. Rejecting  
Kalau Bapak/Ibu menolak pendapat mereka, apa yang Bapak/Ibu katakan?  
ANSWER:
  9. When Getting Mad  
Seandainya mereka marah, apa yang Bapak/Ibu lakukan dengan kata2?  
ANSWER:
  10. Response to Complaining  
Kalau mereka complain atau mengeluhkan sesuatu, apa yang Bapak/Ibu lakukan?  
ANSWER :
  11. Misunderstanding  
Kalau terjadi salah faham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?  
ANSWER :
  12. Saying No  
Kalau Bapak/Ibu tidak setuju, apa yang Bapak/Ibu ucapkan?  
ANSWER :
  13. Closing  
Bagaimana Bapak/Ibu menyudahi suatu pembicaraan?  
ANSWER :
  14. Using gadget  
Apakah Bapak/Ibu menggunakan gadget dalam berkomunikasi dengan mereka?  
ANSWER:
  15. The importance of technology  
Seandainya ada program untuk mempermudah dalam komunikasi Bapak/Ibu dengan orang asing, apakah Bapak/Ibu bersedia menggunakannya?  
ANSWER:

Dari kuisioner diatas selanjutnya tim peneliti dan asisten peneliti melakukan interview di lokasi-lokasi yang menjadi obyek turis .

Hasil penelitian diperoleh data awal survey di beberapa lokasi obyek turis diantaranya :

1. Eka- Tulip Hotel receptionist – was interviewed on Sunday, 31 July 2017.



Gambar 5.1 Wawancara dengan Penerima tamu hotel



2. Sutardi-Agung Travel Agent – was interviewed on Sunday, 31 July 2017.



Gambar 5.2 Wawancara dengan Penerima Tour Travel

3. Yosi-Hotel Indah Palace receptionist- was interviewed on Friday, 4 August 2017.



Gambar 5.3 Wawancara dengan Penerima Penerima tamu hotel

4. Yunita Mawar-Satu Dunia TIC- was interviewed on Sunday, 6 August 2017



Gambar 5.4 Wawancara dengan Tourism Information Center

5. Waluyo-Intravalas Money Changer-was interviewed on Friday, 11 August 2017.



Gambar 5.5 Wawancara dengan Petugas Penukaran uang

6. Bu Anti-Malioboro TIC-was interviewed on Sunday, 13 August 2017.



Gambar 5.6 Wawancara dengan Tourism Information Center Malioboro

7. Purwoto-Bromo Tour Travel Agent-was interviewed on Friday, 18 August 2017.



Gambar 5.7 Wawancara dengan Tour Travel Agent

8. Afan Setiawan- Janur Café waiter- was interviewed on Monday, 21 August 2017



Gambar 5.8 Wawancara dengan Café waiter-

9. Prawono-a tour guide-was interviewed on Wednesday, 23 August 2017



Gambar 5.9 Wawancara dengan guide

10. Wisnu Birowi- the owner of Sellie Stand-was interviewed on Wednesday, 23 August 2017



Gambar 5.10 Wawancara dengan owner of Sellie Stand

Ada 10 *participants* yang terlibat dalam penelitian ini. Mereka adalah (Sesuai urutan saat diwawancara) :

Hari Sabtu, 12 Agustus 2017

1. Pak Heri ( Ticketing Get Access / TGA Transjogja. Halte Malioboro 1)



Gambar 5.11 Wawancara dengan Ticketing Get Access / TGA Transjogja

2. Mas Arman ( Penjual Makanan Warung Tenda Handayani di Jalan Malioboro)



Gambar 5.12 Wawancara dengan Penjual Makanan Warung Tenda

3. Pak Yanto (Penjual T-shirt dan souvenir di Malioboro depan KFC)



Gambar 5.13 Wawancara dengan Penjual T-shirt dan souvenir

4. Pak Nurwahid (Kusir Andong di Malioboro)



Gambar 5.14 Wawancara dengan Kusir Andong di Malioboro

5. Pak Yanto (Driver Uber)



Gambar 5.15 Wawancara dengan Driver Uber

Hari Minggu, 13 Agustus 2017

6. Mas Niko (Portir dan Petugas Ticketing di Taman Sari)



Gambar 5.16 Wawancara dengan Petugas Ticketing

7. Mbak Monica (SPG Distro Voice of Jogja di Taman Sari)



Gambar 5.17 Wawancara dengan Distro

8. Mbak Finka (Karyawan Krisna Galeri di Taman Sari)



Gambar 5.18 Wawancara dengan Karyawan Krisna Galeri

Hari Senin, 14 Agustus 2017

9. Pak Ayub Anggara (Polisi yang bertugas di SPKT / Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polresta Jogja)



Gambar 5.19 Wawancara dengan Polisi yang bertugas di SPKT

Sebagai hasil dari wawancara untuk mendapatkan isian kuisioner maka didapatkan hasil semua *participants* yang terlibat dalam penelitian ini melakukan komunikasi langsung dengan orang asing atau turis dalam keseharian mereka. Antara *participants* yang satu dengan *participants* yang lain mempunyai frekwensi berkomunikasi yang berbeda – beda dengan orang asing, yaitu

- (Hampir setiap hari) : Pak Heri, Pak Ayub, Mas Niko, dan Pak Rian.
- (Sering) : Pak Yanto (Uber), Pak Yanto (Penjual), Mbak Monica, Mbak Finka, dan Mas Arman



- (Kadang – Kadang) Pak Nur Wahid

=====

### Beberapa catatan hasil script rekaman

#### 1. The importance of Being Polite

**Q: Apakah menurut Bapak/Ibu, sopan santun dalam berkomunikasi itu penting? Mengapa?**

Penting sekali. Karena, e, yang pertama kita kudu untuk pelayanan. Itu dibutuhkan sopan santun supaya pelanggan, e, konsumen puas dengan apa yang kita layani.

#### 2. Building Communication

**Q: Bagaimana Bapak/Ibu menjaga agar komunikasi dengan orang asing tetap berjalan lancar?**

E, apa ya. Yang jelas kita sebisa mungkin, e ... pertama menanyakan mau kemana, kita bantu. Atau misalkan dia sedang liat peta, kita samperin, kita tawarkan bantuan mau kemana, lalu kita pengarahan arah tujuannya kemana. E. , yang jelas kita sapa duluanlah, seperti itu

#### 3. When Communication Break Down

**Q: Apabila komunikasi menjadi kurang baik, atau ada salah paham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?**

Yang jelas kudu saya minta maaf. Apa yang saya lakukan kudu, belum ... belum maksimal ya. Mungkin masih perlu koreksi dari ... dari e, penumpang. (*dalam meminta maaf, bapak bisa menggunakan Bahasa Inggris?*) Ya, gimana ya. Sedikit. Pasif. (*Bisa dicontohkan Pak, sedikit saja*) hahaha, pio yo, yang jelas ya ... nanti kita pakai 'excuse me' (*pronunciation kurang benar /ekyus mi/*) atau 'I'm sorry'. Seperti itu, karena kita sudah melakukan kesalahan kudu. Tergantung nanti kesalahannya apa.

#### 4. Giving Compliments

**Q: Apa yang Bapak/Ibu katakan untuk memuji tamu?**

Emmm, apa ya ... secara umum aja. (*contohnya pak?*) 'Your girlfriend's pretty'

#### 5. Asking

**Q: Dengan Cara bagaimana Bapak/Ibu mulai bertanya kepada orang asing atau turis?**

E, pertama ya kita tanya. *Can I help you?, May I help you?, Where ... e, where are you going? Your destination?* Seperti itu.

#### 6. Answering

**Q: Apakah Bapak/Ibu selalu menjawab pertanyaan dengan sopan? Bagaimana caranya?**

Ya, sambil berguraulah. Sambil bercanda. (*e, Bapak tau gak, cara berkomunikasi dengan sopan menggunakan Bahasa Inggris?*) Gak tau sih. Gak tau, hehehe.

## 7. Offering

**Q: Kalau Bapak/Ibu menawarkan sesuatu, bagaimana cara menyampaikannya?**

E, seperti kita menawarkan bantuan aja. Misalkan dia bingung, excuse me, excuse, (**pronunciation kurang benar ‘ekyus mi’**) *Can I help you?*

## 8. Rejecting

**Q: Kalau Bapak/Ibu menolak pendapat mereka, apa yang Bapak/Ibu katakan?**

Kita berikan penjelasan ulang. Biar lebih yakin khan disitu ada peta, jadi kita berikan ... kita arahkan pakai peta. Jadi lebih ... lebih apa, lebih yakin lagi ... khan disitu ada petanya, ada jalur – jalurnya. Kita berikan penjelasan dari situ.

## 9. When Getting Mad

**Q: Seandainya mereka marah, apa yang Bapak/Ibu lakukan dengan kata – kata?**

Kita sih pertama kita jelaskan, tapi kalau dalam Bahasa Inggris saya tidak bisa, (*Kalau dalam Bahasa Inggris tidak bisa?*) E, gak bisa. Biasanya disini pasif tuh Bahasa Inggrisnya. Marahnya, khan biasanya, apa ya ... karena bis lama. Karena bis lama ya kita jelaskan saja. Karena mungkin *traffic jam* atau kondisi jalanan seperti ini, macet, atau apa. Tapi sebisa mungkin kita jelaskan ... sebisa mungkin kita pakai Bahasa Inggris.

## 10. Respond to Complaining

**Q: Kalau mereka complain atau mengeluhkan sesuatu, apa yang Bapak/Ibu lakukan?**

Ya, sesabar mungkin kita berikan penjelasan karena kondisi ... yang pertama karena keterlambatan itu ada beberapa faktor, karena mungkin kondisi jalan. Karena mungkin, e, bis nya ada yang trouble jadi jarak satu dengan yang satunya itu bis nya lama (*Pakai Bahasa Inggris ya pak, ya?*) Iya, pakai Bahasa Inggris. (*Contohnya Pak, sedikit saja?*) Wah, gak bisa e, hehehe ... malu e, hehehe (*gak apa – apa pak, sedikit saja, hehehe*) kalau misalnya keterlambatan ya e, *I'm sorry. E, apa ... traffic jam*. Seperti itu, mereka sudah tau. (*Jadi, mohon maaf, sepatih kata, sepatih kata gitu ya pak?*) He eh, sepatih kata – sepatih kata pun mereka sudah paham. (*Jadi gak kalimat lengkap gitu ya?*) He eh, jadi gak kalimat yang *tiring-tiring* (bhs jawa. Baca: kalimat lengkap) itu enggak.

## 11. Misunderstanding

**Q: Kalau terjadi salah faham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?**

Kalau salah paham ya seperti itulah. Hampir sama (dijelaskan sepatih kata. Sepatih kata. Bukan kalimat lengkap)

## 12. Saying No

**Q: Kalau Bapak/Ibu tidak setuju, apa yang Bapak/Ibu ucapkan?**

Ya, *I'm sorry*. (*Cuma I'm sorry saja?*) Iya.

## 13. Closing

**Q: Bagaimana Bapak/Ibu menyudahi suatu pembicaraan?**

Biasanya mereka gak begitu kita jelaskan. Begitu mereka paham yasudah. Misalnya gini, mereka tanya jalur khan, kita jelaskan gini gini gini, mereka bilangnya terima kasih, *thank you to?* (*Iya*) Yaudah kita jawab aja, *your welcome*.

## 14. Using Gadget

**Q: Apakah Bapak/Ibu menggunakan gadget dalam berkomunikasi dengan mereka?**

Gak, gak pernah. Langsung saja. Hapalan saja.

## 15. The Importance of Technology

**Q: Seandainya ada program untuk mempermudah dalam komunikasi Bapak/Ibu dengan orang asing, apakah Bapak/Ibu bersedia menggunakannya?**

Ya, bisa aja. Mau sih, mau sih. Membantu sekali itu ... sangat membantu.

=====

### RECEPTIONIST

NAMA : EKA  
HOTEL : TULIP- PRAWIROTAMAN  
HARI/ TGL : Minggu, 30 Juli 2017 jam 2.36 pm

#### 1. The importance of Being Polite

Apakah menurut Bapak/Ibu, sopan santun dalam berkomunikasi itu penting? Mengapa?

ANSWER: Sangat penting karena ketika pelayanan kurang sopan, tamu asing akan menilainya.

#### 2. Building Communication

Bagaimana Bapak/Ibu menjaga agar komunikasi dengan orang asing tetap berjalan lancar?

ANSWER: Biasanya kita senyum, salam sapa, membiasakan diri greeting.

#### 3. When Communication Breaks Down

Apabila komunikasi menjadi kurang baik, atau ada salah faham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?

ANSWER : Kalau terjadi salah paham kadang menggunakan bahasa isyarat dan kita jelaskan sedikit mereka paham.

4. Giving compliments

Apa yang Bapak/Ibu katakan untuk memuji tamu?

ANSWER : Terima kasih atas kunjungannya. Thanks for coming here. I hope we can make for the other chance.

5. Asking

Dengan cara bagaimana Bapak/Ibu mulai bertanya kepada orang asing atau turis?

ANSWER: Can I help you? Do you need my help?

6. Answering

Apakah Bapak/Ibu selalu menjawab pertanyaan dengan sopan? Bagaimana caranya?

ANSWER: - Yes, I will do it

Misalnya tanya tentang tour ya saya jawab I will give you the answer

7. Offering

Kalau Bapak/Ibu menawarkan sesuatu, bagaimana cara menyampaikannya?

ANSWER: We have some tour and massage for you, If you need we can arrange for you.

8. Rejecting

Kalau Bapak/Ibu menolak pendapat mereka, apa yang Bapak/Ibu katakan?

ANSWER: Sorry, we don't have it

Sorry, we don't serve it.

9. When Getting Mad

Seandainya mereka marah, apa yang Bapak/Ibu lakukan dengan kata2?

ANSWER: ketika ada hal-hal yang tidak on time. Kita minta maaf. Kita mengatakan we say sorry for that. Jarang sekali marah.

10. Response to Complaining

Kalau mereka complain atau mengeluhkan sesuatu, apa yang Bapak/Ibu lakukan?

ANSWER : Sorry for the inconvenient. We'll do for the better.

11. Misunderstanding

Kalau terjadi salah paham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?

ANSWER : We say sorry

12. Saying No

Kalau Bapak/Ibu tidak setuju, apa yang Bapak/Ibu ucapkan?

ANSWER : Sorry we have different opinion .

We have the other

13. Closing

Bagaimana Bapak/Ibu menyudahi suatu pembicaraan?

ANSWER : I think if there is no other questions

You can be here if you have any questions and we will have you as we can do.

14. Using gadget

Apakah Bapak/Ibu menggunakan gadget dalam berkomunikasi dengan mereka?

ANSWER: No. tidak sopan

15. The importance of technology

Seandainya ada program untuk mempermudah dalam komunikasi Bapak/Ibu dengan orang asing, apakah Bapak/Ibu bersedia menggunakannya?

ANSWER: bersedia

Dari hasil interview dan olah informasi, diperoleh data-data kebutuhan bagi pelaku wisata yaitu adanya panduan untuk membimbing dalam melayani turis bagi nasional maupun asing. Panduan ini disusun sebagai suatu buku saku atau modul yang bisa membantu para pelaku wisata dalam bersopan santun dalam hospitality bagi pelanggan.

Dari hasil kuisisioner yang didapat dari beberapa responden dimana isian dari kuisisioner terdiri dari 4 bagian yaitu aspek bersikap atau sopan santun, aspek berkomunikasi, panduan ungkapan yang sering digunakan, aspek teknologi informasi, maka didapatkan hasil kuisisioner seperti terlihat pada tabel berikut .

Tabel 5.1 Hasil Pengolahan data Kuisisioner Wawancara dari Pelaku Wisata

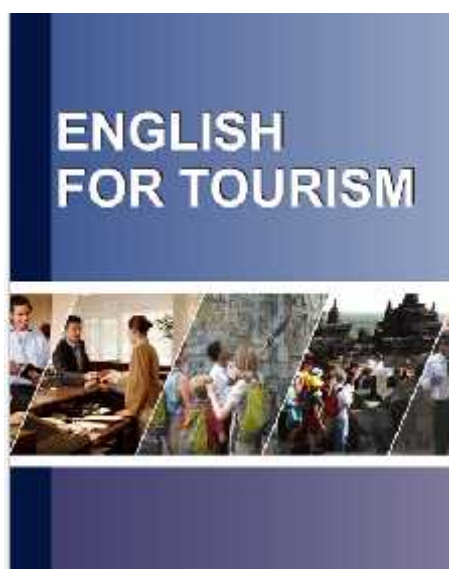
No	Aspek Kuisisioner	Hasil Interview	Rekomendasi
1	The importance of Being Polite	Sangat penting	-Penilaian nilai tambah dari tamu -Memikat pelanggan -Kelanjutan kegiatan
2	Building Communication	Penting	- Meninggalkan Kontak person - Senyum Salam Sapa - Bersikap ramah dan rendah hati

3	When Communication Breaks Down	Penting	-Meminta maaf ketika melakukan kesalahan -Menjelaskan ulang informasi yang kurang jelas. -Mengggunakan bahasa isyarat
4	Giving compliments	Penting	-Mengucapkan terimakasih -Memuji pelanggan
5	Asking	Penting	-Menawarkan bantuan
6	Answering	Penting	-Menjawab pertanyaan sesuai kebutuhan turis -Memastikan jawaban yang dibutuhkan turis
7	Offering	Penting	-Menawarkan pelayanan yang tersedia
8	Rejecting	Penting	-Meminta maaf kemudian menyatakan ketidaksetujuan
9	When Getting Mad	Penting	-Meminta maaf -Menjelaskan alasan kesalahan pelayanan
10	Response to Complaining	Penting	-Meminta maaf -Memastikan untuk melakukan pelayanan yang lebih baik
11	Misunderstanding	Penting	-Meminta maaf -Menjelaskan permasalahan
12	Saying No	Penting	-Meminta maaf -Menjelaskan permasalahan
13	Closing	Penting	-Mengucapkan terimakasih -Mengucapkan salam perpisahan
14	Using gadget	Kurang penting	-Jarang menggunakan gadget -Kurang sopan -Mengggunakan beberapa media sosial
15	The importance of technology	Sangat penting	-Mempermudah pelayanan

Selanjutnya dari berbagai masukan diatas selanjutnya dikembangkan dalam sebuah buku panduan dan layanan mobile yang nanti akan membantu dalam proses komunikasi berbahasa Inggris bagi pelaku wisata.

## 5.2 Luaran Hasil Penelitian

Hasil luaran dari Proses penelitian dimulai dengan menyusun kuisisioner yang dibutuhkan untuk bisa mendapatkan aspek kebutuhan turis dan pemandu atau pelayanan wisata dalam aspek kebutuhan sopan santun dan teknologi informasi. Selanjutnya dibuat dalam bentuk luaran yaitu **buku panduan berbahasa Inggris** untuk membantu pelaku wisata mulai dari :receptionis hotel, travel agen, polisi, sopir andong, guide, money changer dan pelayan cafe, dimana pada buku panduan mencakup aspek percakapan berbahasa Inggris yang meliputi kebutuhan pelayanan, sopan santun, cara berkomunikasi ( menyapa, menolak, bersikap) serta penggunaan teknologi.



5.20 Buku Panduan Bahasa Inggris untuk Pelaku Wisata

Buku seperti pada gambar diatas ini menyajikan berbagai informasi terkait dengan berbagai aspek percakapan yang sering muncul atau dibutuhkan bagi pelaku wisata, sehingga diharapkan dari buku tersebut bisa memberikan suatu panduan yang menjadi rujukan bagi pelaku wisata mulai dari petugas pelayanan tiket, tour travel, penjual, polisi serta berbagai profesi yang bersinggungan dengan wisatawan khususnya wisatawan mancanegara.

Sebagai pengembangan dari buku panduan praktis tersebut, juga dikembangkan model aplikasi berbasis Internet dan Android yang pada penelitian pada tahun pertama ini dalam tahap design dan tahap uji coba sistem dan database berdasarkan masukkan berbagai pengguna, sehingga pada tahun kedua kedepan sistem ini bisa berjalan dengan baik sesuai dengan peruntukkannya untuk membantu pelaku wisata berinteraksi dengan turis secara baik.



**Gambar 5.21** Design Aplikasi E-Praktis Inggris untuk Turis.

Pada design sistem menyangkut berbagai data base percakapan dan kosa kata yang banyak dibutuhkan oleh pelaku wisata dari berbagai profesi.





**Gambar 5. 22 Kategori isian dalam design Aplikasi E-Praktis Bahasa Inggris**

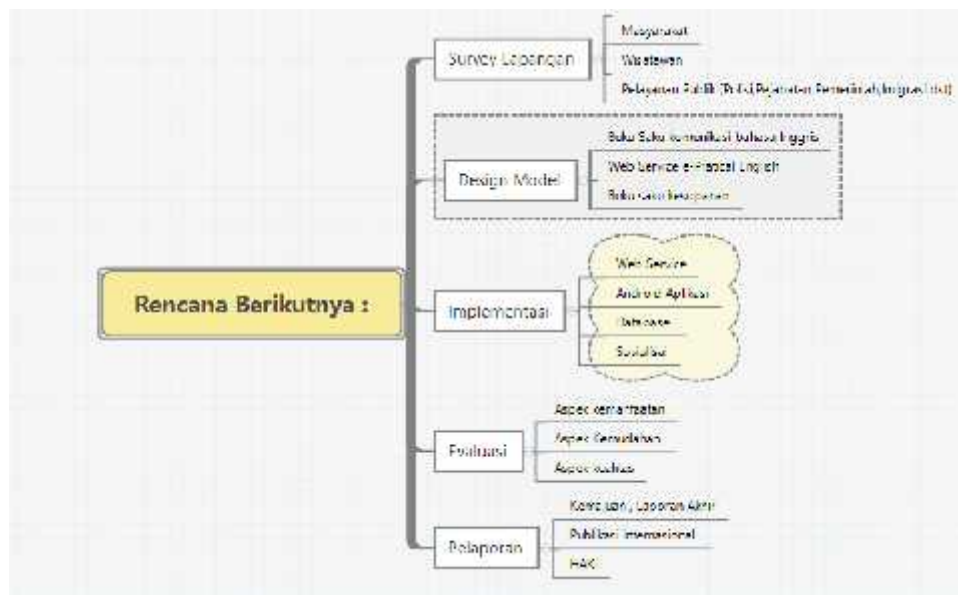
Pada design sistem menyangkut berbagai data base mulai dari petugas bandara, terminal, stasiun, polisi, hotel, penginapan, petugas obyek wisata, lesehan, restoran, warung, petugas transportasi mulai dari taksi, becak dan ojek. Disamping itu juga dikembangkan draft buku diktat dalam etika pelayanan kepada pelanggan di bidang pariwisata seperti terlihat pada gambar berikut :



**Gambar 5. 23 Diktat Buku Etika pelayanan kepada Pelanggan**

Diharapkan dari draft buku ini memberikan panduan dalam etika pelayanan kepada pelanggan di bidang pariwisata dari aspek bahasa, kesantunan, menyapa dan memberikan pelayanan dalam membantu turis dalam beraktivitas .

Pada tahapan berikutnya dari penelitian ini yaitu menyempurnakan buku panduan Bahasa Inggris untuk pelaku wisat, mempersiapkan juga untuk publikasi internasional dan seminar internasional yang terindeks serta mempersiapkan website yang nanti akan menjadi dasar dari pengembangan sistem E-Praktis berbahasa Inggris untuk pelaku Wisata berbasis Android. Sehingga dalam ke depan proses target keluaran di tahun pertama dari penelitian ini tercapai semua seperti tergambar pada gambar 6.1 berikut :



**Gambar 5.24 Penyelesaian Penelitian Tahun ke 1**

Pada penelitian tahap tahun pertama ini juga nanti akan dilakukan pendaftaran karya cipta untuk Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI) dari buku panduan E-Praktis untuk berbahasa Inggris, disamping juga publikasi Internasional terindex scopus sudah terkirim. Untuk implementasi sistem E-Praktis berbasis Android sesuai dengan gambar diatas akan diteruskan pada tahun ke 2.

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Simpulan yang bisa didapatkan dalam penelitian ini antara lain

1. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan bagi para wisatawan. Khusus untuk peningkatan layanan terhadap wisatawan mancanegara yaitu dengan penguasaan bahasa Inggris bagi pelaku wisata khususnya di Yogyakarta.
2. Pelaku wisata tersebut terdiri dari : pegawai terminal transportasi publik, pegawai *travel agent*, pegawai hotel, pemandu wisata atau *guide*, dan masyarakat pelaku wisata perlu dibekali dengan kemampuan kecakapan berbahasa komunikasi khususnya bahasa Inggris yang memadai dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan atau turis.
3. Pelaku wisata belum mampu menguasai bahasa Inggris dengan baik sehingga perlu dikembangkan suatu buku panduan Bahasa Inggris yang bisa memberikan tuntunan praktis dalam berkomunikasi secara santun dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
4. Perlunya inovasi berupa model komunikasi interaktif bahasa Inggris praktis yang didukung teknologi informasi seperti aplikasi berbasis Android (*e-practical English for tourism*) dalam membantu mengembangkan metode pembelajaran bahasa Inggris praktis dan santun sebagai alat yang membantu pelaku wisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara.
5. Target khusus dari penelitian ini yaitu menghasilkan produk berupa Buku panduan model komunikasi interaktif bahasa Inggris praktis.

#### **6.2 Saran**

Kedepan perlunya dinas terkait dengan pariwisata dan pendukungnya membuat suatu panduan dalam memberikan pelayanan bagi pelaku wisata sehingga dalam beraktivitas bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan.

Buku panduan bahasa Inggris yang dikembangkan perlu terus diberikan berbagai masukan terkait dengan budaya dan aspek-aspek yang terkait dengan regulasi-regulasi yang berlaku disuatu daerah sehingga bisa mengantisipasi berbagai kebutuhan pelaku wisata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Elder, Cathie And Alan Davies (2006). Assesing English as a lingua franca. in Anual Review of Applied Linguistic.
- Foley, W. A. (2001). *Anthropological Linguistics: An Introduction*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Holmes, J. (2001). *An Introduction to Sociolinguistics*. Harlow: Longman.
- Ide, S., Hill, B., Cames Y., Ogino, T. and Kawasaki, A. 1992. 'The concept of politeness: an empirical study of American English and Japanese', in Watts, R., Ide S. and Ehlich, K. (eds.), *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Kereh, Maureen Pauline, Alicia and Xaverius B. N. Najoan. 2014. Aplikasi E-Tourism Kuliner Kota Manado Dengan Platform Android. E-journal Teknik Elektro dan Komputer (2014), ISSN : 2301-8402.
- Murphy, E. and Levy, C. 2006. *The Culture Dimension in Foreign Language Teaching*. MA: Addison-Wesley.
- Nababan, PW.J. 1993. *Sosiolinguistik : suatu pengantar*. Gramedia
- Pan, Horng-Huey. 2014. Practical Learning in Tourism Education: A AA A Hands-on Bidding and Planning Practice. *Journal of Education and Practice* ISSN 2222-1735 (Paper) ISSN 2222-288X (Online) Vol.5, No.13.
- Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. 2013. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi (LAKIP) Tahun 2013*.
- Purnomo, Budi. 2014. Pengaruh Ketidaksantunan Berbahasa Pelaku Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan. *Prosiding Seminar Nasional "Ketidaksantunan Berbahasa dan Dampaknya dalam Pembentukan Karakter"* ISBN: 978-979-636-156-4.
- Safriandi. 2012. *Mari Berbahasa Santun*. Serambi Indonesia, <http://nahulinguistik.wordpress.com/> diakses pada tanggal 15 April 2016.
- Setyanto, Aji. 2014. Pentingnya Penguasaan Bahasa dan Budaya Asing Sebagai Pendukung Utama Sektor Pariwisata. Universitas Brawijaya, Malang.
- Sifianou, M. 1992. *Politeness Phenomena in England and Greece*. Oxford: Clarendon
- Sudipa, in, i m. rajeG dan IP. laKSminy. 2014. Pelatihan Bahasa Inggris Pemandu Wisata Lokal Di Desa Kapal. *Udayana Mengabdi* Volume 13 Nomor 2 Tahun 2014. ISSN : 1412-0925,

- Sutrisno, Ashari & Jazi Eko Istiyanto, 2009. Perspektif & Tantangan Pengembangan M-Learning. (Jurnal Ilmiah Informatika Vol. 5 No. 1 Juni 2009). Redaksi Unika Maranatha, Bandung.
- Taylor dan Paul. 2007. *Text-to-Speech Synthesis*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Tickoo, M.L. (1995). *Language and Culture in Multilingual Societies: Viewpoints and Visions*. Singapore: SEAMEO Regional Language Centre.
- Visa Magazine, 2012 , Global Tourism Intentions Survey, PT. Visa Worldwide Indonesia*
- Winarno, E. dan Ali, Z. 2012. *Membuat aplikasi android untuk pemula*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Zaid, Adnan.2014. Politeness Strategies in English and Javanese International Conference and Seminar on Cross Cultural Understanding. Ahmad Dahlan University, Yogyakarta.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

## Lampiran 1. Beberapa contoh Script hasil rekaman dengan pelaku Wisata

### Lampiran 1.1 Script hasil rekaman TRAVEL AGENT

NAMA : SUTARDI - AGUNG TRAVEL AGENT

HARI/ TGL : Minggu, 30 juli 2017

#### 1. The importance of Being Polite

Apakah menurut Bapak/Ibu, sopan santun dalam berkomunikasi itu penting? Mengapa?

ANSWER: Penting sekali karena kalau ga sopan mereka ga akan kecantolke sini dan ga akan beli ke sini.

#### 2. Building Communication

Bagaimana Bapak/Ibu menjaga agar komunikasi dengan orang asing tetap berjalan lancar?

ANSWER: biasanya kalau mereka reservasi mereka meninggalkan nomor telepon. Kalau misalnya telat kita ngasih info ke mereka

#### 3. When Communication Breaks Down

Apabila komunikasi menjadi kurang baik, atau ada salah faham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?

ANSWER : minta diulangi lagi. Missal mereka orang perancis sulit pake bahasa inggris, kita paling bilang excuse me pakai bhs Inggris ya. Atau paling google translate itu pilihan terakhir.

#### 4. Giving compliments

Apa yang Bapak/Ibu katakan untuk memuji tamu?

ANSWER : How beautiful you are. You look so great.

#### 5. Asking

Dengan cara bagaimana Bapak/Ibu mulai bertanya kepada orang asing atau turis?

ANSWER: hallo, can I help you?  
May I help you

#### 6. Answering

Apakah Bapak/Ibu selalu menjawab pertanyaan dengan sopan? Bagaimana caranya?

ANSWER: -let me check first  
Sure!

7. Offering

Kalau Bapak/Ibu menawarkan sesuatu, bagaimana cara menyampaikannya?

ANSWER: would you like to rent scooter

8. Rejecting

Kalau Bapak/Ibu menolak pendapat mereka, apa yang Bapak/Ibu katakan?

ANSWER: I disagree about your opinon

9. When Getting Mad

Seandainya mereka marah, apa yang Bapak/Ibu lakukan dengan kata2?

ANSWER: sorry, you have read the regulation before.

10. Response to Complaining

Kalau mereka complain atau mengeluhkan sesuatu, apa yang Bapak/Ibu lakukan?

ANSWER :mereka complain biasanya saat tour mereka jemputnya terlambat.

We will tolerate

Wait we call the driver first

11. Misunderstanding

Kalau terjadi salah faham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?

ANSWER : sorry I taught (By gesture, by explaining)

12. Saying No

Kalau Bapak/Ibu tidak setuju, apa yang Bapak/Ibu ucapkan?

ANSWER : I disagree with you

I can't do that

13. Closing

Bagaimana Bapak/Ibu menyudahi suatu pembicaraan?

ANSWER: bye bye thank you for coming

See you next time

14. Using gadget

Apakah Bapak/Ibu menggunakan gadget dalam berkomunikasi dengan mereka?

ANSWER: instagram, whatsapp, BBM, instagram

15. The importance of technology

Seandainya ada program untuk mempermudah dalam komunikasi Bapak/Ibu dengan orang asing, apakah Bapak/Ibu bersedia menggunakannya?

ANSWER: Sangat bersedia terutama yang bahasa perancis dan Jepang

## Lampiran 1. 2. Script hasil rekaman dengan Polisi

### Bapak Ayub Anggoro (Polisi Operator SPKT/ Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Yogyakarta)

- **The importance of Being Polite**
- **Q: Apakah menurut Bapak/Ibu, sopan santun dalam berkomunikasi itu penting? Mengapa?**
- Cukup penting karena kita harus bisa menghormati orang lain yang kita ajak komunikasi.
- **Building Communication**
- **Q: Bagaimana Bapak/Ibu menjaga agar komunikasi dengan orang asing tetap berjalan lancar?**
- Ya kita harus ... pertama memperkenalkan diri dengan sopan, kemudian mempersilahkan duduk dan tatapan mata juga harus ke orangnya langsung. Kemudian ... kita tanya dulu, permasalahan apa yang bisa kita bantu ... kalau misalnya bisa kita bantu, kita bantu kalau misalnya tidak bisa kita arahkan ke polda. *(Bisa minta tolong diberikan contoh ... pakai Bahasa Inggris?) Hello, good morning, sir. Please sit down, please. My name is Ayub, officer in here. I can help you.*
- **When Communication Break Down**
- **Q: Apabila komunikasi menjadi kurang baik, atau ada salah paham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?**
- Biasanya dengan bahasa tubuh
- **Giving Compliments**
- **Q: Apa yang Bapak/Ibu katakan untuk memuji tamu?**
- Saya jarang sekali. Biasanya kami ... menitik beratkan lebih berhati – hati dalam berwisata disini dan memperkenalkan daerah daerah dijogja yang daerahnya bagus.
- **Asking**
- **Q: Dengan Cara bagaimana Bapak/Ibu mulai bertanya kepada orang asing atau turis?**
- Kita tanya dulu, permasalahan apa yang bisa kita bantu ... kalau misalnya bisa kita bantu, kita bantu kalau misalnya tidak bisa kita arahkan ke polda. *(Bisa minta tolong diberikan contoh ... pakai Bahasa Inggris?) Hello, good morning, sir. Please sit down, please. My name is Ayub, officer in here. I can help you*
- **Answering**



- **Q: Apakah Bapak/Ibu selalu menjawab pertanyaan dengan sopan? Bagaimana caranya?**
- Pertama saya bilang juga sama dia, mohon maaf karena bahasa saya juga tidak begitu lancar ya, tidak begitu bagus ... kalau kita sudah merendah duluan ... biasanya dia juga sudah tahu, jadi dia tidak mempermasalahkan kekurangan kita. (*Bisa dicontohkan?*)  
*I'm sorry, sir. My speaking English is not very very good. Just little speaking English.*
- **Offering**
- **Q: Kalau Bapak/Ibu menawarkan sesuatu, bagaimana cara menyampaikannya?**
- Ya kita memperkenalkan saja. (*Bisa dicontohkan?*) *Sir, we can go to maybe destination ... you destination in the place because something very ...*
- **Rejecting**
- **Q: Kalau Bapak/Ibu menolak pendapat mereka, apa yang Bapak/Ibu katakan?**
- Biasanya kita ngomongnya pelan aja, tidak terlalu keras, sopan juga. Otomatis kita juga yah menerima dulu, kemudian adaptasi dengan kita. Kalau di Jogja ataupun di Indonesia, peraturannya seperti ini. Ya, kita ngomong gitu. (Jadi selama komunikasi pakai Bahasa Inggris, njih?) Iya pakai Bahasa Inggris, tapi tidak aktif gitu ... tidak lancar.
- **When Getting Mad**
- **Q: Seandainya mereka marah, apa yang Bapak/Ibu lakukan dengan kata – kata?**
- Biasanya gak pernah. Jarang sekali marah. Mereka jarang sekali marah.
- **Respond to Complaining**
- **Q: Kalau mereka complain atau mengeluhkan sesuatu, apa yang Bapak/Ibu lakukan?**
- *What can I do for you Sir, Miss? We can give you something report, some report to back your country and you can insurance to your money and your visa*
- **Misunderstanding**
- **Q: Kalau terjadi salah faham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?**
- Biasanya dengan bahasa tubuh orang itu sudah tahu, sudah paham. Kita hanya menyampaikan beberapa suku kata saja orang itu sudah tahu, sudah paham.
- **Saying No**
- **Q: Kalau Bapak/Ibu tidak setuju, apa yang Bapak/Ibu ucapkan?**
- Biasanya gak ada yang gak setuju. Biasanya sudah oke lah, sudah oke.
- **Closing**

- **Q: Bagaimana Bapak/Ibu menyudahi suatu pembicaraan?**
- Biasanya kalau kita sudah memberikan report secara tertulis, kemudian kita berikan kepada mereka dia sudah menerima, sudah membaca dan tanda tangan, selesai, terima kasih. Kita antar keluar dari markas ini. Selesai.
- **Using Gadget**
- **Q: Apakah Bapak/Ibu menggunakan gadget dalam berkomunikasi dengan mereka?**
- Gak. Tidak pernah.
- **The Importance of Technology**
- **Q: Seandainya ada program untuk mempermudah dalam komunikasi Bapak/Ibu dengan orang asing, apakah Bapak/Ibu bersedia menggunakannya?**
- Saya tidak setuju malahan. Karena kita ngomong itu manusia dengan manusia bukan dengan alat. Kita ngobrol ke orang itu harus lebih liat ke orangnya ya. *(Kalau misalnya aplikasi itu digunakan untuk belajar, ketika tidak melayani. Nah, seperti itu, misalnya ada aplikasi seperti itu, apakah Pak Ayub mau menggunakan?)* Kalau itu bisa. Kita bisa mempelajari, malahan kita bisa menularkan pada teman – teman yang istilahnya belum dan tidak bisa berbahasa Inggris (Tapi intinya ketika komunikasi tidak menggunakan aplikasi, tetapi untuk pembelajaran, digunakan ya?) Betul, betul sekali.

### Lampiran 1.3. Script hasil rekaman dengan Penjual Tiket

#### Mas Niko (Portir dan petugas penjualan tiket di Taman Sari)

- **The importance of Being Polite**
- **Q: Apakah menurut Bapak/Ibu, sopan santun dalam berkomunikasi itu penting? Mengapa?**
  - Sangat penting karena itu berhubungan dengan ... kayak saya sendiri ya, untuk berkomunikasi dengan customer itu sangat penting. Meskipun customer marah, customer agak kesel dengan harga, saya harus tetap kasih senyum.
- **Building Communication**
- **Q: Bagaimana Bapak/Ibu menjaga agar komunikasi dengan orang asing tetap berjalan lancar?**
  - Karena Bahasa Inggris saya jelek, nanti pakai Bahasa Inggris Tarzan (dibantu dengan gesture dan kadang tidak menggunakan kalimat lengkap) ... kalau saya berhubung punya hobi nonton bola dan suka main bola, saya tanyain asalnya dari mana. Kalau asalnya dari Itali, Belanda, Spanyol dan Jerman, biasanya saya becandain pakai Club (bola). Jadi becandanya pakai itu saja.
- **When Communication Break Down**
- **Q: Apabila komunikasi menjadi kurang baik, atau ada salah paham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?**
  - Biasanya ada temen yang relatif Bahasa Inggris nya lebih bagus, atau bahasa asingnya lebih bagus. biasanya saya panggil dia. Karena takutnya (kalau saya handle sendiri) takutnya malah jadi salah paham aja.
- **Giving Compliments**
- **Q: Apa yang Bapak/Ibu katakan untuk memuji tamu?**
  - Cuman ya sebatas, masnya ganteng. Kalau bule ya, beautiful (*contohnya gimana mas so you beautiful miss.*)
- **Asking**
- **Q: Dengan Cara bagaimana Bapak/Ibu mulai bertanya kepada orang asing atau turis?**
  - Kalau saya bagian tiket ya paling, *how many?, how many ticket? How many camera? ... where you come from?* Udah sebatas itu aja sih.
- **Answering**
- **Q: Apakah Bapak/Ibu selalu menjawab pertanyaan dengan sopan? Bagaimana caranya?**

- Saya usahakan sebisa mungkin. Meskipun banyak customer menjawab dengan nada tidak enak, muka tidak enak ya kita tetep harus menyampaikan harga menyampaikan keterangan disini dengan nada yang halus dengan muka raut yang senyumlah paling tidak. (*contohnya mas?How much is the ticket?*) *fifteen thousand each, for two thirty thousand ... (what time does it close?) close is in the loket is 3 PM.*
- **Offering**
- **Q: Kalau Bapak/Ibu menawarkan sesuatu, bagaimana cara menyampaikannya?**
- Ya kayak tadi, kalau saya jualan tiket ya, mau beli berapa? Untuk berapa orang dan berapa kamera. (Cenderung singkat – singkat ya?) iya, nanti dari pada berbuat salah ... (*contohnya mas*) *how many ticket, for two thirty thousand. Do you bring camera? For, all thirty two thousand.*
- **Rejecting**
- **Q: Kalau Bapak/Ibu menolak pendapat mereka, apa yang Bapak/Ibu katakan?**
- Bisa sedikitlah misalnya dia menawar diskon. Masnya tanya aja (*Do you have discount for student?*) *No, same price ...* Bahasa Inggrisnya murah apa? (*cheap*) disini lebih murah dibandingkan dengan tiket yang ada di Borobudur (*Bahasa Inggrisnya bagaimana?*) *in this cheaper ...* opo yo mas? (*cheaper than*) *cheaper than Borobudur and Prambanan.*
- **When Getting Mad**
- **Q: Seandainya mereka marah, apa yang Bapak/Ibu lakukan dengan kata – kata?**
- *Go to office* (hah, langsung gitu mas?) Iya, *go to office.* (*Kenapa tidak langsung dijelaskan disini? Kenapa harus diminta pergi ke office?*) Karena Bahasa Inggris saya Cuma Bahasa Inggris Tarzan, jadi saya cuman takut menghindari masalah selanjutnya saja.
- **Respond to Complaining**
- **Q: Kalau mereka complain atau mengeluhkan sesuatu, apa yang Bapak/Ibu lakukan?**
- Sama kayak tadi. Saya jelaskan sebisanya.
- **Misunderstanding**
- **Q: Kalau terjadi salah faham, apa yang Bapak/Ibu lakukan?**
- Kalau masalah tiket ya saya menjelaskannya, *Blue for local, and green for foreign*
- **Saying No**
- **Q: Kalau Bapak/Ibu tidak setuju, apa yang Bapak/Ibu ucapkan?**
- Saya tetap bersikukuh. *Fifteen thousand for you.* (*Kalau mereka tetep ngotot?*) ya paling keluar dan gak jadi beli.

- **Closing**
- **Q: Bagaimana Bapak/Ibu menyudahi suatu pembicaraan?**
- Ya mengucapkan salam aja. Terima kasih. Kadang – kadang kalau dikepala bisa nyangkut Bahasa Belanda, ya pakai Bahasa Belanda, pakai Bahasa Perancis ... salam aja.
- **Using Gadget**
- **Q: Apakah Bapak/Ibu menggunakan gadget dalam berkomunikasi dengan mereka?**
- Gak pernah ... karena tamunya banyak, ya sebisanya ajalah dari pada antriannya banyak. Takut banyak antrian.
- **The Importance of Technology**
- **Q: Seandainya ada program untuk mempermudah dalam komunikasi Bapak/Ibu dengan orang asing, apakah Bapak/Ibu bersedia menggunakannya?**
- Sebenarnya akan sangat membantu kalau ada seperti itu. Tapi kembali lagi karena pekerjaan saya sebagai guide, kayak gini, jualan gini, ya agak susah sih mas ... (Kalau ada gadget / aplikasi seperti itu?) ya, sangat membantu ya kalau ada software seperti itu. Sangat membantu. Cuman kalau kayak saya khan ... interaksinya agak cepet khan, jadi agak susah kalau harus membuka itu. Paling kalau kita mau belajar, ya belajarnya dirumah kalau sebelum bekerja, gitu ... bisa buat belajar, paling enggak bisa berinteraksi biar gak cuma satu dua patah kata saja.

➤ **Lampiran 2. Personalia tenaga pelaksana beserta kualifikasinya**

**Personalia tenaga pelaksana beserta kualifikasinya**

No	NAMA /NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu dan Kepakaran	Alokasi Waktu (Jam/minggu)
1	Dr Adnan Zaid,MSc ./ 0010025602	Fakultas Humaniora UTY	Bahasa Inggris , Komunikasi dan Pendidikan	12 jam per minggu
2	Joko Sutopo,ST.,MT /0503107502	Fakultas Teknologi Informasi dan Elektro UTY	Teknik Elektro dan Informatika Minat <i>Human Computer Interaction</i> (HCI)	10 jam per minggu

➤ **Lampiran 3. Artikel Publikasi Ilmiah (status submission) dan Seminar Internasional (sudah terlaksana)**

You have now been registered as a user with **GEMA Online® Journal of Language Studies**. We have included your username and password in this email, which are needed for all work with this journal through its website. At any point, you can ask to be removed from the journal's list of users by contacting me.

Username:   
 Password:

Thank you,  
 Assoc. Prof. Dr. Nor Fariza Mohd Nor

**Gema Online®: Journal of Language Studies**  
<http://ejournal.ukm.my/gema>

The screenshot shows the homepage of the GEMA Online® Journal of Language Studies. At the top, there are logos for Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), GEMA Online® Journal of Language Studies, Penerbit UKM (UKM Press), and a 'GEMALOG SYSTEMS' logo. Below the logos is a navigation menu with links such as HOME, ABOUT, USEFUL LINKS, SERVICES, CURRENT, ARCHIVES, MANUSCRIPTS, and SUBMISSION GUIDELINES. The main content area features a header for 'GEMA Online® Journal of Language Studies' and a section titled 'Announcements' with a sub-heading 'Article Processing Charge (APC) UPDATE 2017'. The announcement text states: 'New Article Processing Charge (APC) RM 1000 or 300USD will be imposed for ACCEPTED manuscripts written in English submitted to GEMA Online® Journal of Language Studies from 2nd July 2017.' The page also includes a search bar, a sidebar with 'GEMALOG SYSTEMS' and 'JOURNAL CONTENT' sections, and a footer with the text '51 | Laporan Akhir Penelitian Produk Terapan 2017'.

HOME ABOUT LOGIN HOME SEARCH

Home > User Home

### User Home

---

**My Journals**  
[GEMA Online@Journal of Language Studies](#)

**My Account**

- [My Profile](#)
- [Change My Password](#)
- [Logout](#)

SEARCH

SEARCH

SEARCH

FONT SIZE

AS A BA

Home > ABSTRACTING & INDEXING SYSTEM

## ABSTRACTING & INDEXING SYSTEM

---

GEMA Online @Journal of Language Studies is indexed in ESCI (WoS), Scopus, Linguistics Abstracts Online (Wiley-Blackwell), Communication & Mass Media Complete (EBSCO), Linguisit List, Open J-Gate, Ulrichs Web Global Serials Directory, Directory of Open Access Journals (DOAJ), UXLedge, Abu J-Hus Index, Islamic World Science Citation Center, Mycite and Asian Citation Index (ACI).

The 15<sup>th</sup> Asia TEFL – 64<sup>th</sup> TEFLIN 2017  
**International Conference**

**CERTIFICATE**

*This is to certify that*  
**Dr. Adnan Zaid, MSc**  
*has participated in*  
**The 15<sup>th</sup> Asia TEFL – 64<sup>th</sup> TEFLIN 2017 International Conference**  
**organized by Yogyakarta State University, Indonesia, in collaboration with**  
**Asia TEFL and TEFLIN on 13 - 15 July, 2017**

as  
**PRESENTER**

Rector of Yogyakarta State University  
 Prof. Dr. Setrisna Widada, M.Pd.

President of Asia TEFL  
 Prof. Hye Woong Lee

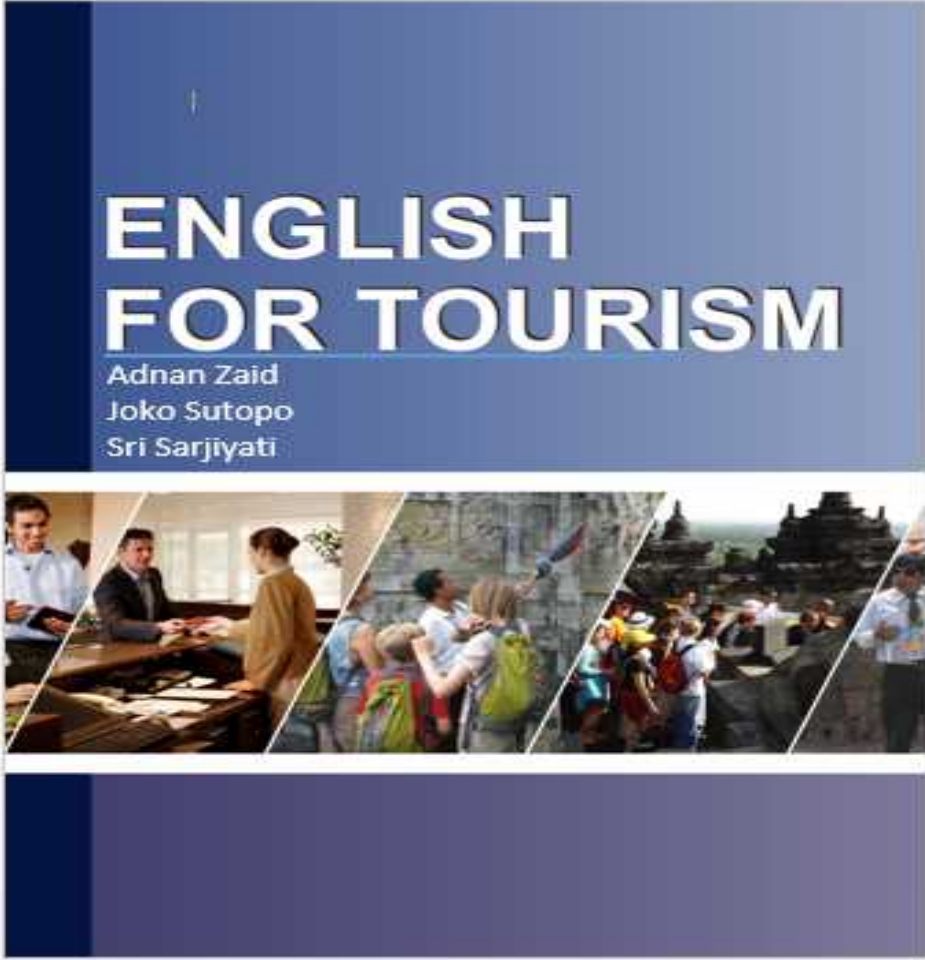

President of TEFLIN  
 Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd.

Chair of Organizing Committee  
 Prof. Suwarsih Madya, M.A., Ph.D.

## Seminar Internasional



➤ **Lampiran 4. Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) Karya Cipta**

	<p><b>BUKU</b></p>
	<p><b>Registrasi HAKI- Karya CIPTA</b></p>

➤ **Lampiran 5. Draft Buku Ajar**

**Buku Diktat**  
**Etika Hospitality Customer**  
**di Pariwisata**



**Adnan Zaid**  
**Joko Sutopo**

**Universitas Teknologi Yogyakarta**  
**2017**

➤ Lampiran 6. Poster



**MODEL KOMUNIKASI INTERAKTIF BAHASA INGGRIS PRAKTIS PARIWISATA  
(e-PRACTICAL ENGLISH FOR TOURISM)  
BAGI PELAKU WISATA DI YOGYAKARTA**

Dr. Adnan Zaid, M. Sc.  
Bahasa Inggris Fakultas Manajemen Universitas Teknologi Yogyakarta  
Joko Sutopo, S.T., M.T.  
Teknik Elektro Fakultas Teknologi Informatika dan Elektro Universitas Teknologi Yogyakarta



**Latar Belakang**

Dalam peta kepariwisataan nasional, potensi Yogyakarta sebagai daerah tujuan wisata manduduki peringkat kedua setelah Bali. Namun, banyaknya wisatwan mancanegara menjadi kendala tersendiri. Karena penutur bahasa asing (guide) di Lingkungan Wisata Yogyakarta masih tergolong rendah, sehingga teknologi informasi dan komunikasi andil besar untuk mengedukasi masyarakat, lewat E-Praktis Bahasa Inggris.

**Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan melalui wawancara, kuisioner, dilakukan klasifikasi kece-kece-kesantunan, dirancang buku panduan.

**Hasil Penelitian**

Produk yang akan dihasilkan berupa buku panduan praktis model komunikasi interaktif bahasa Inggris praktis pariwisata didukung aplikasi menggunakan teknologi informasi berbasis Android yang disebut *e-practical English for Tourism*.











➤ **Lampiran 7. Aplikasi Teknologi Tepat Guna (E-Praktis Bahasa Inggris)**



