

## **ABSTRACT**

DOLFINA GALELA. The Role of English Language In the Tourism Industry at Tobelo. (Supervised by Drs. Fentje Kodong, MA, Arter J. Senduk, SS, M. Hum).

Tourism sector has a good prospect in the future, because it can give big foreign exchange for developing tourism sector. Developing tourism sector needs several factors of human resources, one of them is the communications factors in which language as a means of verbal communication plays an important role. The functions of language and such as to develop science and technology. And to communicate with other country. The people who are involved in the tourism industry are required to communicate with the tourists in their language. The language which is often used to communicate with the foreign tourist is English. If they cannot understand the English language, the foreign tourist will often find difficulties in communication. The problem are : What are the roles of English tourism in Tobelo? The hypothesis is that the role of the English language and the ability of a person in using the English language is important in the tourism industry.

The objectives of this investigation are to understand The Role of English Language In the Tourism Industry at Tobelo ; to understand to ability of the English language of a person in tourism industry so far; to understand the hindrances in the tourism industry in using the English language, the writer uses the tabulation method to analyse the data into the table form and to interpret the table. Based on the investigation result, according to the informants that the role of the English language is important to support the communication and their services to the foreign tourists. According to the tourists, the ability of the English language of a person in the tourism industry is enough. The persons who includes in the tourism industry has the hindrances in using the English language, for example, the speed of speaking, pronunciation of tourists. They used several ways to handle these hindrances, such as they used to interrupt if they do not understand about the meaning, they use dictionary and gestures to handle these hindrances.

---

Keywords : Role, English, Tourism, Tobelo, Industry

## **I. PENDAHULUAN**

Perkembangan era globalisasi saat ini menuntut kita untuk mampu memiliki daya saing dalam berbagai bidang, untuk memajukan suatu daerah ke era yang lebih baik terutama di bidang pariwisata.

Definisi Pariwisata menurut Yoeti (1986:118) : Suatu perjalanan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan bukan untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna bertamasya dan berekreasi.

Pariwisata adalah salah satu sumber pendapatan dalam mendukung perkembangan. Berdasarkan penilaian, Indonesia berada pada peringkat 70 dari 140 negara dengan memiliki kekuatan yang dapat dilihat dalam 3 indikator tersebut yaitu :

1. Sumber daya alam yang sangat baik dengan beberapa warisan dunia.
2. Situs alam dan kekayaan fauna
3. Sumber daya kebudayaan untuk daya saing harga di hotel, pajak, tiket rendah dan biaya transportasi udara ([www.indonesia.travel](http://www.indonesia.travel) 27.November 2013 ).

Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor penting dibidang ekonomi. Pada tahun 2009, pariwisata telah menduduki peringkat 3 di valuta asing setelah minyak bumi, gas dan minyak sawit. Data tahun 2010 menunjukkan bahwa jumlah total wisatawan yang berkunjung ke Indonesia ialah tujuh juta orang meningkat 10,74 % dibandingkan dengan tahun sebelumnya, 2009 dan telah memberikan kontribusi kepada negara US \$ 7.603.403 juta (<http://wikipedia.org/TourismIndonesia> ).

Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (Badan Pusat Statistik, 2009), terdapat 11 provinsi yang sering dikunjungi oleh wisatawan asing yakni Bali, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jakarta, Sumatera Utara, Lampung, Sulawesi Selatan, Sumatera Utara, Banten dan Barat Sumatera. Sekitar 59 % wisatawan mengunjungi Indonesia untuk liburan, sementara 41 % untuk tujuan bisnis. Singapura dan Malaysia merupakan 2 negara dengan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia,

sementara di negara-negara Non - Asean, Jepang menempati posisi, diikuti oleh RRC, Korea Selatan, Taiwan dan India, dari negara-negara Eropa yaitu Inggris dan diikuti oleh Perancis, Belanda dan Jerman.

Seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa, banyak faktor yang terlibat dalam suatu negara yang memiliki tujuan wisata yang disukai, baik pemerintah dan sektor swasta harus melihat secara bersama-sama. Orang-orang yang berada di posisi depan, mulai dari petugas imigrasi sampai ke kamar pembantu mampu membuat para pengunjung merasa bahwa mereka telah memilih tujuan yang tepat.

Industri hotel yaitu berada pada bidang industri jasa pelayanan, faktor manusia adalah faktor yang sangat penting. Hotel dan infrastruktur fisik hotel dan resort dapat mencapai daya tarik maksimum mereka.

Bahasa merupakan sarana untuk membangun komunikasi, bila bahasa digunakan dengan baik maka akan terbina komunikasi dan dapat menghasilkan bahasa yang baik. Namun bila digunakan secara salah dapat menyebabkan respon buruk. Oleh karena itu personil di industri pariwisata, terutama posisi depan harus melanjutkan tingkat kemahiran bahasa yang akan memungkinkan mereka menggunakan bahasa secara efektif.

Provinsi Maluku Utara yang memiliki 10 Kabupaten/Kota, area wilayah Halmahera Utara ( UU Nomor 1 /2003) memiliki luas 22.507,32 km<sup>2</sup> dengan luas tanah 4.951,65 km<sup>2</sup> ( 22 % ) dan luas lautan 17.555,71 km<sup>2</sup> ( 78 % ). Dengan jumlah penduduk berdasarkan Badan Pusat Statistik perwakilan Halmahera Utara terdiri dari ± 179.366 Jiwa, terdiri dari 92.620 jiwa laki-laki dan 86,748 jiwa perempuan. Jumlah hotel yang terdaftar adalah 7 Hotel dan Penginapan berjumlah 24 dengan berbagai fasilitas sebagai berikut: AC, TV, Lemari, Kulkas, Telepon, dan lain-lain (<http://www.halmaherautara.com/>).

Tobelo adalah kota yang terletak di pantai utara Halmahera dan merupakan pulau terbesar di Provinsi Maluku Utara. Ibukota Kabupaten Halmahera Utara memiliki 34 keindahan obyek wisata. Memiliki bahasa daerah yang indah yang digunakan oleh orang-orang asli Tobelo. Biasanya bahasa Tobelo hanya digunakan di kalangan orang tua saja, mereka menggunakan bahasa mereka untuk berkomunikasi sesama orang Tobelo. Sementara orang-orang muda jarang menggunakan bahasa lokal mereka sendiri yaitu bahasa Tobelo. Tapi mereka selalu menggunakan bahasa Indonesia. Hal ini disebabkan karena pengaruh globalisasi yang menuntut masyarakat pada umumnya untuk menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan menggunakan bahasa asing, demi kemajuan kota Tobelo. Jadi dalam hal ini, penulis tertarik untuk meneliti seberapa besar Peranan Bahasa Inggris di bidang Industri Pariwisata di Kota Tobelo.

Dari tahun 1960 hingga sekarang, pelajaran bahasa Inggris menjadi subyek yang tidak gengsi kurang dari mata pelajaran lain seperti Matematika dan Sains. Besarnya kebutuhan untuk belajar bahasa Inggris telah membuat pengetahuan ini menjadi lahan bisnis. Saat ini banyak kursus bahasa Inggris menjamur di kota Tobelo.

## **II. METODOLOGI**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan langkah-langkah ini :

### **1. Persiapan**

- Membaca beberapa buku yang terkait tentang Pariwisata dan peran bahasa Inggris di Pariwisata.
- Membuat kuesioner terkait dengan topik penelitian.

### **2. Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner :

Wawancara dilakukan pada 6 informan dan 17 pertanyaan dalam kuesioner serta jumlah informan kuesioner yakni 50 orang.

### **3. Analisis Data**

Semua data yang berkaitan dengan Bahasa Inggris dan Industri diklasifikasikan dalam peran Bahasa Inggris di Bidang Industri Pariwisata di Tobelo dan kemudian dianalisis dengan Metode Ravantharana Rao, Syaharom Abdullah (2007), Peranan Bahasa Inggris di Bidang Industri Pariwisata.

## **III. PEMBAHASAN DAN HASIL**

### **1. Perkembangan Wisatawan di Tobelo**

Suatu ukuran yang selalu dipakai untuk menilai perkembangan kepariwisataan di suatu negara adalah jumlah wisatawan yang datang serta tingkat pertumbuhannya. Mengapa? Karena jika kunjungan semakin meningkat maka perawatan tempat wisata merupakan satu hal pokok yang benar-benar harus diperhatikan. Sarana dan prasarana penunjang pariwisata pun harus diperhatikan. Hal ini tentulah yang menjadi salah satu kenyamanan bagi wisatawan.

Sehingga jika wisatawan merasa nyaman, tentulah mereka akan datang kembali ke tempat wisata di Indonesia, khususnya Tobelo. Namun sejauh ini, tempat-tempat wisata yang ada masih belum dikelola dengan baik, minim fasilitas dan hiburan, juga tidak didukung akses jalan yang memadai. Selain itu, kelemahan yang dimiliki oleh objek wisata di negeri ini ialah kurangnya pemeliharaan, perawatan dan pengawasannya sehingga banyak obyek wisata berkurang nilai keindahannya. Hal ini menjadi penyebab beberapa tempat wisata di Indonesia kurang terkenal dan kurang diminati. Pemerintah daerah perlu memberikan perhatian khusus untuk meningkatkan keberhasilan sektor pariwisata, antara

lain dengan mengalokasikan dana APBD yang proporsional untuk membiayai pembangunan infrastruktur kepariwisataan (seperti jalan, listrik, dan telekomunikasi), memfasilitasi masyarakat dan pihak swasta dalam mengelola potensi wisata serta promosi dan pemasaran potensi wisata yang ada di daerah. Sinergi tiga pilar manajemen kepariwisataan, yakni Pemerintah daerah, pihak swasta, dan masyarakat, merupakan kekuatan utama dalam meningkatkan perkembangan sektor kepariwisataan di daerah. Kelemahan peran dari salah satu pilar, akan sangat menghambat upaya pengembangan kepariwisataan.

Ditargetkan pada tahun 2014 jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Tobelo sebanyak 50.000 - 100.000 orang. Di Tobelo wisatawan yang masuk, baik wisata asing maupun domestik, selama 5 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah wisatawan asing dan domestik yang datang di kota Tobelo tahun 2009 – 2013

No.	TAHUN	ASING	DOMESTIK	JUMLAH
1	2009	87	202.847	289.847
2	2010	134	63.020	63.154
3	2011	78	81.949	82.027
4	2012	114	76.421	76.535
5	2013	61	64.336	64.397

Sumber : Dinas Pariwisata Tobelo – HALUT

## 2. Peranan Bahasa Inggris dalam Industri Pariwisata

Pariwisata merupakan industri perdagangan jasa yang memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari negara asalnya, di daerah tujuan wisata hingga kembali ke negara asalnya yang melibatkan berbagai hal seperti; transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain-lain.

Oleh karena itu, industri pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam pengembangan pariwisata.

Dalam menjalankan perannya, industri pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang berlaku dalam pengembangan pariwisata agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang nantinya bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi industri pariwisata dan masyarakat lokal. Industri-industri pariwisata yang sangat berperan dalam pengembangan pariwisata ialah biro perjalanan wisata, hotel dan restoran. Selain itu juga didukung oleh industri-industri pendukung pariwisata lainnya.

Peranan bahasa Inggris dalam industri pariwisata di Tobelo sangatlah penting. Ini merupakan salah satu faktor penunjang keberhasilan industri pariwisata. Bahasa sebagai alat komunikasi memegang peranan penting, karena merupakan bahasa Internasional. Peran bahasa sangat diperlukan untuk membangun hubungan sosial dan sebagai alat komunikasi. Peran Bahasa Inggris dalam sektor pariwisata ialah mempermudah komunikasi, menghindari kesalah-pahaman, lebih mempererat hubungan, dan dapat menciptakan suasana kekeluargaan antara wisatawan dan orang yang berhubungan dengan wisatawan itu

Menurut hasil penelitian, mengenai peranan bahasa Inggris di bidang industri pariwisata, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 2. Pendapat para petugas mengenai pentingnya Bahasa Inggris di Bidang Industri Pariwisata

Pendapat Para Petugas	Para Petugas			JUMLAH
	Biro Perjalanan	Hotel	Restoran	
Penting	10	12	10	32
Kadang-kadang penting	-	4	4	8
Tidak Penting	-	-	-	-
Jumlah	10	16	14	40

Seperti yang telah dilihat dari hasil pembahasan bahwa, dari 40 informan yang dimintakan jawabannya, 85% di antaranya mengatakan bahasa Inggris itu sangat penting sebagai alat komunikasi dalam melaksanakan tugas-tugas mereka yaitu melayani wisatawan asing. Sedangkan 15% mengatakan bahwa bahasa Inggris kadang-kadang penting karena ada juga wisatawan asing yang datang ke tempat itu sudah bisa menggunakan bahasa Indonesia walaupun belum terlalu fasih. Dari semua informan yang ada, tidak ada seorang yang mengatakan bahwa bahasa Inggris itu tidak penting. Dengan melihat data di atas dapatlah ditarik kesimpulan bahwa peranan bahasa Inggris itu penting sekali dalam menunjang industri pariwisata.

### 3. Kemampuan Berbahasa Inggris Para Petugas

Dalam memberikan komentar maupun informasi, petugas di bidang industri pariwisata dituntut untuk menyampaikan dengan jelas dan bisa dipahami oleh para wisatawan asing. Informasi maupun komentar haruslah jelas dan tidak bertele-tele, kalau tidak demikian maka komunikasi tidak akan berjalan lancar.



Seperti misalnya di sebuah biro perjalanan, seorang pemandu wisata dalam melaksanakan tugasnya harus dapat memberikan komentar yang dapat diterima dengan akal sehat/logis. Maksudnya ialah seorang pemandu wisata harus dapat menyusun komentar, mana yang dijelaskan lebih dahulu dan mana yang kemudian. Seorang pemandu wisata juga harus dapat menyampaikan ide-idenya dalam bentuk percakapan sederhana dan dapat menarik perhatian para pendengarnya. Contoh lain disebuah restoran, para pelayan yang bertugas di restoran tersebut dalam memberikan pelayanan dituntut bukan hanya bertugas sebagai pelayan saja. Mereka juga diminta untuk menjadi teman dalam melayani tamunya, sebagai teman berkonsultasi jika ada tamu yang mendapat masalah, menemani tamu yang sedang makan diselingi dengan percakapan-percakapan sederhana yang dapat menarik perhatian tamunya. Oleh karena tugas-tugasnya seperti itu, pelayan-pelayan di restoran tersebut dinamakan *table captain*.

Untuk mengetahui tanggapan dari wisatawan asing mengenai kemampuan berbahasa Inggris dari para petugas di hotel, biro perjalanan dan restoran, dapat kita lihat melalui tabel di bawah ini :

Tabel 3. Penilaian wisatawan asing terhadap kemampuan berbahasa Inggris dari para petugas

Kemampuan berbahasa Inggris dari petugas	Penilaian dari wisatawan asing	Presentase
Baik	-	-
Cukup	4	80 %
Tidak baik	1	20 %
Jumlah	5	100 %

Seperti yang telah kita lihat dari hasil olahan sendiri di atas, maka penilaian mengenai kemampuan berbahasa Inggris oleh wisatawan asing terhadap para petugas di

industri pariwisata 80 % mengatakan kemampuan berbahasa Inggris dari petugas ialah ‘*Cukup*’ karena bagi wisatawan asing para petugas tidak perlu menggunakan bahasa Inggris yang terlalu rumit sehingga menyulitkan wisatawan dalam memahami maksud dari para petugas itu, yang penting haruslah komunikatif. Sedangkan 20 % di antaranya mengatakan bahasa Inggris yang digunakan oleh para petugas tidak baik karena selain kurang menguasai bahasa Inggris, juga kurang mengetahui istilah-istilah kepariwisataan. Sebenarnya boleh diucapkan satu kata saja, tetapi karena tidak mengetahuinya didefinisikan secara panjang lebar sehingga membuat wisatawan asing itu merasa bosan karena terlalu bertele-tele. Namun, wisatawan asing yang datang ke Indonesia datang dari berbagai negara yang mempunyai kebiasaan dan bahasa yang berbeda-beda sehingga sebagian wisatawan khususnya yang berasal dari Negara seperti Inggris, mereka sangat memperhatikan, baik dari segi pengucapan maupun tata bahasa yang sesuai. Sedangkan sebagian lagi beranggapan bahwa tidak terlalu penting mengikuti aturan-aturan seperti : pengucapan yang benar, struktur kalimat yang benar, tata bahasa yang berkaitan dengan kaidah-kaidah yang berlaku, yang penting dapat berkomunikasi.

Kalau kita lihat hasil penelitian (Tabel 3), kita jangan dulu puas dengan apa yang dinilai cukup oleh wisatawan asing, tetapi kita harus lebih meningkatkan dengan cara membenahi apa yang masih kurang, memperbaiki apa yang salah. Oleh karena itu, kita harus lebih meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris di samping meningkatkan hal-hal lainnya.

#### 4. Persyaratan Penerimaan Pegawai di Industri Pariwisata

Dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris agar dapat memberikan pelayanan/service yang sebaik-baiknya kepada para wisatawan di hotel, biro perjalanan dan restoran. Maka penerimaan pegawai baru harus memenuhi persyaratan berikut ini :

1. Memiliki kemampuan berbahasa Inggris secara aktif.
2. Latar belakang pendidikan (diutamakan bagi mereka yang mempunyai pendidikan kepariwisataan ataupun kursus-kursus kepariwisataan).
3. Berkepribadian menarik, jujur, sopan dan lain-lain.

Namun, yang menjadi prioritas mengenai penerimaan pegawai mereka yang mempunyai latar belakang pendidikan kepariwisataan dan dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris.

Untuk mengetahui tingkat pendidikan dari para petugas yang bekerja di hotel, biro perjalanan dan restoran, dapat di lihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 4. Tingkat pendidikan para petugas di bidang industri pariwisata

Pendidikan	Informan	Presentase
S M P	-	-
S M A	6	25 %
AKADEMIK	10	42 %
UNIVERSITAS	8	33 %
Jumlah	24	100 %

Dari tabel 4 kita dapat melihat bahwa tingkat pendidikan para petugas yang berhubungan langsung dengan wisatawan asing, sebagian besar mempunyai tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 25 %, 42 % berpendidikan Akademik dan 33 % berpendidikan Universitas. Dari data yang ada ini ternyata bahwa tingkat pendidikan dari para petugas sudah berada di tingkat medium sehingga untuk memaksimalkan kemampuan

berbahasa maka ada tambahan-tambahan pendidikan seperti kursus dan melanjutkan studi ke tahap yang lebih tinggi.

Untuk mengetahui kursus-kursus yang pernah di ikuti oleh para petugas yang bergerak dalam industri pariwisata, dapatlah di lihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Kursus – kursus yang pernah diikuti oleh para petugas dalam industri pariwisata

Kursus-kursus	Informan	Presentase
Kursus Bahasa Inggris	14	63.5 %
Kursus Kepariwisataaan	8	36.5 %
Jumlah	22	100 %

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kursus-kursus yang pernah diikuti oleh para petugas, sebagian besar petugas pernah mengikuti kursus bahasa Inggris, yaitu sebanyak 63.5 %, sedangkan 36.5 % pernah mengikuti kursus kepariwisataaan. Dari petugas ada juga yang pernah mengikuti keduanya tetapi ada juga yang belum pernah mengikuti kursus seperti ini.

Dalam upaya meningkatkan pelayan kepada para tamu/pengunjung, pihak pimpinan maupun pemilik hotel, biro perjalanan, dan restoran mereka perlu untuk memberikan kesempatan kepada para petugas (diprioritaskan kepada yang berprestari) untuk mengikuti kursus bahasa maupun kursus kepariwisataaan dalam rangka menambah ketrampilan dalam berkomunikasi maupun dalam meningkatkan pelayanan.

Upaya lain yang dilakukan oleh pihak pimpinan/pemilik hotel, biro perjalanan dan restoran, adalah dengan mendatangkan instruktur yang tugasnya memberikan pelajaran mengenai : bagaimana caranya berkomunikasi, memberikan informasi yang jelas kepada tamu, memberikan pelayanan yang sesuai kepada tamu yang datang ke tempat itu. Selain itu pihak pimpinan/pemilik hotel, biro perjalanan dan restoran juga memberikan majalah-

majalah maupun buku-buku yang ada hubungan dengan tugas-tugas mereka. Majalah-majalah itu diterbitkan dari dalam maupun luar negeri :

1. Majalah Ihra Travel Manual (Indonesian Hotel and Restaurant Association).
2. Majalah Archipelago dari Amerika.
3. Five Star English for hotel and tourism industri dari London.

### **5. Masalah-Masalah yang Timbul dalam Berkomunikasi**

Indonesia mempunyai semboyan “Bhineka Tunggal Ika” yang berarti berbeda-beda, tetapi tetap satu, mempunyai berbagai macam suku bangsa dan budaya demikian juga tentang bahasa, tiap-tiap suku bangsa/etnik bahkan sub-etnik mempunyai bahasanya sendiri-sendiri. Namun, dengan adanya konsep Wawasan Nusantara maka walaupun berbeda-beda, dipersatukan dalam satu Wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan bahasa Pemersatu Bahasa Indonesia.

Demikian pula halnya dengan wisatawan asing yang datang ke Tobelo, mereka terdiri dari berbagai macam Negara yang tentunya di latar-belakangi oleh bahasa dan kebiasaan yang berbeda sehingga hal ini berpengaruh pada komunikasi antara wisatawan asing dan petugas yang bergerak di bidang kepariwisataan.

Kesulitan-kesulitan yang timbul sehubungan dengan komunikasi dengan mereka dengan wisatawan asing dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 6. Tanggapan tentang kesulitan dalam berkomunikasi

Tanggapan	Frekuensi	Presentase
Ya	8	33 %
Kadang-kadang	12	50 %
Tidak	4	17 %
Jumlah	24	100 %

Seperti yang telah lihat pada tabel di atas tentang tanggapan petugas yang bergerak di bidang industri pariwisata terhadap kesulitan yang dialami industri pariwisata yaitu kesulitan yang di alami dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing, sebagian besar dari mereka mengatakan kadang-kadang mereka mendapat kesulitan berkomunikasi yaitu sebesar 50 %. Yang menjawab Ya terhadap kesulitan berkomunikasi ini sebesar 33 %, sedangkan lainnya sebesar 17 % mengatakan tidak mengalami kesulitan. Dari data ini kita dapat mengambil kesimpulan bahwa dari 24 informan yang di mintakan jawabannya, ternyata 20 informasi (terdiri dari 8 menjawab Ya, dan 12 menjawab kadang-kadang) mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing.

Untuk mengetahui kesulitan-kesulitan apa saja yang timbul dalam komunikasi antara wisatawan asing dengan para petugas, kita dapat melihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 7. Faktor-faktor kesulitan yang timbul dalam berkomunikasi

Faktor-faktor	Frekuensi	Presentase
Tempo bicara cepat	8	40 %
Istilah yang dipakai oleh wisatawan	2	10 %
Lafal	4	20 %
Maksud	6	30 %
Jumlah	20	100 %

Dari tabel 7 ternyata 40 % jawaban dari informan mengatakan bahwa tempo bicara dari wisatawan asing itu terlalu cepat sehingga menyulitkan petugas industri pariwisata untuk memahami apa maksud si wisatawan asing. 10 % mengatakan istilah yang digunakan oleh wisatawan asing terlalu sulit sehingga bagi Petugas yang masih baru yang belum menguasainya merasa mendapatkan kesulitan. 20 % diantaranya mengatakan mereka mendapatkan kesulitan mengenai lafal si wisatawan asing yang kadang-kadang membingungkan mereka. Sedangkan 30 % tidak mengerti maksud mereka, disebabkan karena lafal dan tempo bicara yang terlalu cepat.

Berdasarkan kesulitan-kesulitan tersebut, petugas industri pariwisata mengambil beberapa tindakan untuk mengatasinya. Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh para petugas dapat di lihat dari tabel berikut :

Tabel 8. Tindakan yang diambil petugas bila menemui kesulitan

Tindakan-tindakan	Frekuensi	Presentase
Interupsi	10	50 %
Membiarkan saja	5	25 %
Menggunakan kamus	2	10 %
Menggunakan bahasa isyarat	3	15 %
Jumlah	20	100 %

Bila kita melihat dari tabel 8 mengenai tindakan-tindakan yang diambil petugas bila mendapatkan kesulitan dalam berkomunikasi, 50 % menginterupsi jikalau ada kata ataupun kata-kata dari wisatawan asing yang tidak dimengerti. Mereka lakukan itu agar supaya mereka memahami apa maksud dari wisatawan asing tersebut. 25 % mengatakan membiarkan saja jikalau ada kata yang tidak dimengerti, karena bagi mereka tidak terlalu penting mengartikan seluruh kata yang diucapkan oleh wisatawan asing, yang penting tahu maksudnya, dan 10 % diantaranya mengatakan mereka menggunakan kamus untuk dapat mengerti maksud dari wisatawan asing tersebut. Sedangkan langkah terakhir yang diambil apabila memang tidak dapat memahami maksud dari wisatawan asing, mereka menggunakan bahasa isyarat yang nampak pada tabel 8, di mana 15 % mengatakan mereka menggunakan cara ini.

## **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Fungsi bahasa dan sektor pariwisata adalah untuk mempermudah komunikasi, menghindari kesalahpahaman, lebih mempererat hubungan dan bisa menciptakan suasana kekeluargaan antara wisatawan asing dan orang yang berhubungan dengan wisatawan itu sendiri.

Peranan bahasa Inggris di bidang industri pariwisata di Tobelo sangatlah penting disebabkan karena perkembangan era globalisasi saat ini menuntut kita untuk mampu berdaya saing dalam berbagai bidang yaitu : Biro Perjalanan, dimana wisatawan melakukan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan. Hotel, sebagai suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, makan, dan minum. Restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi tamu sebagai kebutuhan.

Peranan bahasa Inggris sangat penting dibidang industri pariwisata, dimana dari 24 informan yang dimintakan jawaban, semuanya menjawab bahwa bahasa Inggris itu penting. Menurut penilaian para wisatawan asing, kemampuan berbahasa Inggris dari para petugas di bidang industri pariwisata di Tobelo dianggap cukup walaupun kadang-kadang mereka mendapatkan kesulitan dalam berkomunikasi.

### **2. Saran**

1. Bahasa tidak hanya merupakan sarana untuk membangun komunikasi, tetapi juga merupakan saat membina hubungan untuk dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Penulis berharap penelitian yang akan datang dapat meneliti tentang kemampuan bahasa Inggris



Pejabat Pemerintah dalam mempromosikan pariwisata dan kemampuan berbahasa Inggris  
Pejabat Pemerintah untuk menunjang pariwisata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, A. Chaedar. 1985. *Sosiologi Bahasa*. Bandung : Angkasa
- Baharuddin Pasaribu. (2001). '*The Use of Bahasa Indonesia in the ELT Classroom*'.  
The Association of Teachers of English as a Foreign Language in Indonesia.
- Berlo, D.K. (1960). '*The Process of Communication*'. New York: Holt,  
Rinehart and Winston.
- Chaer, Abdul. 2011. '*Ragam Bahasa Ilmiah*'. Rineka Cipta. Jakarta.
- G. A Schmoll. 1989:30 Tourism Promotion, Spilane.
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Skripsi Thesis I*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hamalik, Oemar. 1978. *Travel and Tour*. Jakarta : Pradiya Paramita.
- Keraf, Goris. 1980. *Tata Bahasa Indonesia*. Flores : Nusa Indah.
- Kridalaksana, Harimurti. 1985. *Fungsi Bahasa dan Sikap Bahasa*. Flores : Nusa  
Indah
- Kridalaksanan, Harimurti. 1987. *Kamus Linguistik*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Lalamentik, WHCM. 1989. '*Bahasa dan Pariwisata di Sulawesi Utara*', Journal of  
Research and Development. Manado : PUSLIT UNSRAT.
- Lickorish and Kershaw. 1899:30. Definition Tourism.
- Manoppo, GYJ. 1989. '*Bahasa Inggris dan Peranannya di Indonesia*'. Manado :  
Universitas Sam Ratulangi
- Marpaung, Happy.1984. *Himpunan Peraturan Pariwisata Indonesia*. Bandung :  
Tonis Melaka Historic Tourism: *Visit Historic Melaka Means Visit Malaysia*, by  
Malacca (State)
- Melaka State Government. (2008). "*Tourism in Melaka*"
- Melanie K. S. (2009). *Issues in Cultural Tourism Studies*.

- Panggabean, Maruli. 1981. *Bahasa, Pengaruh dan Peranannya*. Jakarta : Gramedia.
- Rao, Ravantharanathe and Abdullah, Syaharom (2007). *The role of the English language in the tourism industry*.
- Ronald Wardhaugh. 1973. *The Function of language*. New York : Blackwell publishers
- Rorimpandey, H.G. 1983. *Pariwisata Sulawesi Utara*. Manado : Hasil Sarasehan
- Spillane, James J. 1989. *Ekonomi Pariwisata Sejarah dan Prospeknya*. Jogyakarta: Kanisius.
- Star UK (1999), “*Tourism Facts and Figures*”, <http://www.staruk.co.uk>
- Trudgill, Peter, 1974. *Sociolinguistics An Introduction*. Great Britain : Penguin Books.
- Wojowasito, S. 1976. *Perkembangan Ilmu Bahasa ( Linguistik ) abad 20*. Bandung :Shinta Dharma.
- Yoeti, Oka A. 1987. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung :Angkasa.
- Yoeti, Oka A. 1987. *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional*. Bandung : Angkasa.