

# Komunikasi Bahasa dan Pelayanan Publik dalam Mengembangkan Pariwisata di Gresik

Elli Setiyo Wahyuni\*<sup>1</sup>, M. Husni Tamrin<sup>2</sup>, Deasy Arieffiani<sup>3</sup>, Dewi Casmiwati<sup>4</sup>

Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Hang Tuah Surabaya, Indonesia.

\*Email : [elli.setiyo@hangtuah.ac.id](mailto:elli.setiyo@hangtuah.ac.id)

## Abstract

*Creating coastal communities with quality knowledge is the goal of community service. Some workers at Kebun Pak Inggih and Setigi receive assistance regarding language communication and hospitality training. Based on the results of observations and interviews conducted, language communication training improves the way workers communicate with visitors, changing the way they speak to effective and appropriate techniques to welcome and guide the visitors. Hospitality training is aimed to improve the service quality which has been applied without paying attention to hospitality procedures. It is developed to become reliable workers in serving visitors at Kebun Pak Inggih and Setigi. It can be concluded that the role of language can improve the service quality in terms of welcoming the guests, food and beverages services, and the knowledge of hospitality training to equip the community to be more skilled and knowledgeable.*

**Keywords:** *English Language as Communication, Hospitality Training, Public Services*

## Abstrak

Mewujudkan masyarakat pesisir dengan pengetahuan yang berkualitas merupakan tujuan dari pengabdian kepada masyarakat. Beberapa pekerja di Kebun Pak Inggih menerima pendampingan untuk berlatih mengenai komunikasi bahasa dan perhotelan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, pelatihan komunikasi bahasa memperbaiki cara pekerja berkomunikasi dengan pengunjung, mengubah cara berbicara menjadi teknik yang efektif dan tepat untuk menyambut dan membimbing pengunjung. Pelatihan perhotelan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diterapkan yang selama ini dilakukan tanpa memperhatikan prosedur perhotelan. Hal ini dikembangkan untuk mewujudkan pekerja yang handal dalam melayani pengunjung di Kebun Pak Inggih. Dapat disimpulkan bahwa peran bahasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal penyambutan tamu, cara berkomunikasi dalam pelayanan penyajian makanan dan minuman, serta pelatihan pengetahuan perhotelan untuk membekali masyarakat agar lebih terampil dan berpengetahuan.

**Kata kunci:** Bahasa Inggris sebagai Komunikasi, Pelatihan Perhotelan, Pelayanan Publik

## Pendahuluan

Pengabdian kepada masyarakat merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk membantu masyarakat tertentu dalam beberapa kegiatan tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun. Secara umum program ini dirancang oleh berbagai universitas atau institut di Indonesia untuk memberikan kontribusi nyata bagi bangsa Indonesia, khususnya dalam mengembangkan kesejahteraan dan kemajuan masyarakat Indonesia (Sara, 2011; Martuti et al., 2020). Pengabdian kepada masyarakat dapat diartikan sebagai proses

penerapan atau aplikasi dari sebuah teknologi dan pengetahuan yang dimiliki dosen kepada masyarakat (Rustan, 2022; Afzal and Hussain, 2020). Penting sekali diterapkannya kegiatan pengabdian masyarakat di kabupaten Gresik yang bertujuan untuk mengembangkan warga sekitar agar mengenal keterampilan pelayanan publik dari potensi wisata yang dimilikinya. Namun diketahui pihak pengelola wisata Kebun Pak Inggih belum mempunyai keterampilan yang memadai untuk memberikan pelayanan prima karena belum mendapatkan pelatihan cara menerima tamu yang berkunjung, cara berkomunikasi yang baik dan benar, serta memberikan informasi yang benar kepada pengunjung wisata (Rahman dkk., 2023; Sendjaja Suhandi dkk., 2022).

Salah satu wisata yang terkenal di Gresik adalah Kebun Pak Inggih. Namun jarang ada tempat wisata di Kabupaten Gresik, Jawa Timur yang menawarkan konsep perpaduan keindahan alam dengan benda-benda bersejarah yang mewakili hobi dan minat generasi muda dalam memanfaatkan spot foto Instagram. Obyek wisata ini berada di Desa Sekapuk, Kecamatan Ujungpangkah, Gresik. Dulunya tempat wisata ini merupakan tempat warga membuang sampah, sejak tahun 2003 hingga tahun 2017. Namun mulai tahun 2018, masyarakat bergotong royong bersama warga Desa Sekapuk membersihkan sampah tersebut, karena adanya gagasan dari tokoh masyarakat bahwa tempat ini akan sangat tepat untuk tujuan wisata. Oleh karena itu, Setigi sebagai kawasan pariwisata menjadi salah satu tujuan pengabdian masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi para pekerja agar memiliki kualitas keterampilan yang unggul (Rieman et al., 2020; Berger and Milem, 2002).

Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat ini juga untuk mengembangkan fungsi obyek wisata di Kebun Pak Inggih yang merupakan destinasi unik. Tempat ini bertemakan konservasi keanekaragaman hayati dan keindahan alam Gresik. Oleh karena itu, pengabdian masyarakat ini memberikan pelatihan pelayanan publik kepada pekerja di dua destinasi wisata yaitu Setigi dan Kebun Pak Inggih. Pengabdian masyarakat ini mengusung tema yaitu memberikan pelatihan nyata kualitas pelayanan publik bagi pekerja di Kebun Pak Inggih dan Setigi.

Terdapat beberapa temuan sesuai dengan hasil observasi di lapangan bahwa warga setempat dalam mengelola pariwisata perlu diberikan pelatihan perhotelan yang baik dalam menyambut pengunjung, baik dari segi komunikasi, pelayanan informasi dan fasilitas yang ada. Karena destinasi wisata tersebut paling banyak digemari pengunjung nasional dan internasional, maka diperlukan perubahan dan perbaikan (Sayidah et al., 2022). Pengabdian kepada masyarakat akan dilatih secara sistematis dengan pendampingan staf pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah Surabaya. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan nyata yang terjadi di masyarakat. Selain itu, dorongan pengembangan lebih lanjut bagi pemangku kepentingan juga diperlukan. Pengabdian kepada masyarakat ini juga bertujuan untuk mewujudkan potensi sinergi perguruan tinggi dengan mitra sehingga mampu mengembangkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, serta meningkatkan daya saing dari segi kuantitas dan kualitas produk. Hasilnya, program pemerintah dalam pengembangan produk unggulan berhasil dilaksanakan (Safrida, Maulida dan Safrida, 2022; Septiana dan Kumalasari, 2024).

Sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa pendidikan, pelatihan dan pengabdian kepada masyarakat, serta aksi-aksi IPTEK yang dihasilkan oleh perguruan tinggi dengan harapan dapat meningkatkan keterampilan dan pemahaman IPTEK masyarakat. Program ini merupakan kegiatan berupa pendidikan masyarakat, pengabdian kepada masyarakat, studi aksi, penerapan dan pengembangan hasil penelitian dan pembangunan daerah. Sasaran pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah masyarakat luas, dapat berupa individu, kelompok, komunitas atau lembaga yang berada di perkotaan maupun perdesaan.

## Pendekatan Pelaksanaan Program

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan tiga cara yaitu observasi masyarakat, pelatihan dan tanya jawab atau konsultasi (Arastyo et al., 2024; Hulu *et al.*, 2019). Observasi dilakukan dengan mengamati tindakan pelayanan publik di Setigi dan Kebun Pak Inggih. Melalui hasil observasi tersebut akan diketahui bagaimana keramahtamahan yang umumnya dilakukan oleh pekerja lokal di bidang pariwisata. Observasi dapat dilakukan dengan melihat keseharian pekerja dalam memberikan pelayanan di Setigi dan Kebun Pak Inggih. Kedua, observasi dapat dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi secara umum dalam pemberian keramahtamahan. Permasalahan ini umumnya terjadi berdasarkan keluhan yang disampaikan pengunjung di kawasan wisata.

Dalam memberikan pelatihan perhotelan dan komunikasi bahasa, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah menerapkan metode tutorial yang detail dan teknis dengan menggunakan alat peraga, role play, dan penjelasan dari narasumber yang ahli di bidangnya yaitu para dosen yang ahli di bidang pelayanan publik dan komunikasi (Wiraharja et al., 2023; Nagarjuna, 2015). Dalam hal ini masyarakat dilatih untuk mengetahui tata cara menyambut pengunjung, memberikan komunikasi yang baik kepada pengunjung mengenai informasi destinasi wisata, serta beberapa kosa kata dan ungkapan kebahasaan yang mudah untuk dipelajari dan diterapkan dalam pekerjaannya. Pelatihan ini diharapkan dapat memfasilitasi masyarakat dalam meningkatkan keterampilan perhotelan dan meningkatkan minat pengunjung untuk datang ke Setigi dan Kebun Pak Inggih.

Penerapan kegiatan dalam pengabdian masyarakat dilakukan dengan memberikan metode pendampingan lebih lanjut melalui media sosial, seperti konsultasi antara dosen dengan warga masyarakat Setigi, dan pemberian buku panduan perhotelan untuk mempelajari praktik perhotelan dan wisata. Antusiasme masyarakat Setigi sangat baik dalam menerima kegiatan pengabdian masyarakat ini. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pengabdian kepada masyarakat yang tepat sesuai sasaran dan kebutuhan masyarakat memberikan dampak dan kemajuan yang signifikan terhadap pembangunan suatu daerah (Nida et al., 2023; Tahir, Hasan and Dinar, 2023).

## Pelaksanaan Program

Sesuai dengan tujuan pengabdian kepada masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah, perhotelan merupakan pelatihan yang tepat bagi masyarakat Setigi dan Kebun Pak Inggih yang berupaya memajukan tempat wisata ini sebagai destinasi utama di Jawa Timur. Setigi dan Kebun Pak Inggih mempunyai daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung. Keindahan alam dan fasilitas yang tersedia cukup menarik minat pengunjung. Oleh karena itu, dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini dititikberatkan pada pelatihan kegiatan pelayanan publik bagi tenaga yang bekerja di kedua destinasi pariwisata tersebut. Berdasarkan hasil observasi, terdapat permasalahan yang terjadi dan harus mendapat bimbingan atau solusi. Dalam hal ini dosen memberikan pelatihan nyata untuk dipraktekkan secara langsung sehingga para pekerja mendapatkan gambaran penerapan pelaksanaan pelayanan publik melalui pelatihan perhotelan.

Masalah pertama adalah komunikasi yang berkaitan dengan bahasa. Permasalahan dalam memahami cara berkomunikasi disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan bahasa terkait keramahtamahan. Banyak pekerja yang menggunakan bahasa lokal yang sebagian besar kata atau kalimatnya tidak dipahami oleh pengunjung. Sebab pengunjung sebagian besar berasal dari berbagai kota atau daerah. Dengan demikian, para pekerja di Kebun Pak Inggih dan Setigi memerlukan keterampilan dalam menguasai ungkapan kata atau kalimat dalam bahasa Indonesia yang benar, khususnya yang berkaitan dengan keramahtamahan. Selain itu, para pekerja juga diberikan pelatihan tambahan yaitu memahami dan berlatih menggunakan ekspresi bahasa Inggris sederhana untuk berdialog dengan pengunjung.

Berdasarkan observasi, diketahui bahwa masyarakat sekitar yang bekerja di Setigi dan Kebun Pak Inggih mengalami kesulitan dalam berkomunikasi secara baik dengan pengunjung. Hal ini terjadi karena terbatasnya pendidikan dan pelatihan yang mereka miliki sehingga mereka menggunakan bahasa komunikasi yang sederhana dan menggunakan bahasa daerah. Dari hasil observasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, para pekerja sangat antusias mempelajari tentang perhotelan khususnya mengenai cara berkomunikasi yang tepat untuk melayani pengunjung destinasi pariwisata dengan menggunakan bahasa komunikasi dalam bahasa Indonesia. Selain itu, generasi muda yang bekerja di daerah tersebut juga diberikan pelatihan menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi ketika ada pengunjung dari luar negeri. Pelatihan bahasa Inggris ini disambut antusias oleh generasi muda karena memberikan praktik nyata di lapangan (Sarbunan, 2023).

Pelatihan perhotelan terkait komunikasi diterapkan melalui role play (Manalu, 2021). Para pekerja diberikan penjelasan terlebih dahulu dan contoh praktik komunikasi baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris untuk memberikan gambaran jelas praktik tersebut dari buku pelatihan perhotelan yang diperoleh (Suprina et al., 2023). Setelah mendapat penjelasan teori mengenai materi dari buku perhotelan, para pekerja diberikan tanya jawab atau konsultasi tentang perhotelan. Dari sesi ini diketahui bahwa warga sangat tertarik untuk mempelajari hal-hal baru yang mungkin belum pernah mereka pelajari sebelumnya. Pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan bagaimana menerapkan materi perhotelan untuk memberikan arahan kepada para tamu atau pengunjung, dan memberikan layanan wisata di Kebun Pak Inggih dan Setigi, serta bagaimana memberikan layanan dalam penyajian makanan.

Beberapa pertanyaan juga terkait bahasa saat pengunjung Setigi dan Kebun Pak Inggih menanyakan arah tujuan ke salah satu destinasi wisata. Sesi ini dijawab oleh pemateri dan dosen sesuai dengan keterampilan dan pengalaman pelatihan perhotelan mereka. Kegiatan silaturahmi praktis juga ditunjukkan oleh para pekerja perkebunan Setigi dan Kebun Pak Inggih untuk mendapatkan pengalaman nyata belajar melalui pengabdian masyarakat. Hasil temuan menunjukkan bahwa tujuan pengabdian masyarakat adalah untuk mendidik dan melatih masyarakat sasaran agar memahami bagaimana mengembangkan keterampilan dan pengetahuannya. Adanya pengembangan diri dari para pekerja untuk mengetahui cara memberikan pelayanan publik melalui keramahtamahan di tempat mereka bekerja dengan praktik nyata dalam melayani pengunjung dalam hal komunikasi bahasa dan keramahtamahan (Duursma et al., 2023).

Dalam hal pelatihan bahasa, karyawan juga diberikan teknik menyelesaikan keluhan pelanggan dengan etika yang benar. Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan penjelasan dari buku materi perhotelan, dan praktik role play sebagai contoh cara menangani pengunjung yang mengalami keluhan atau permasalahan. Beberapa permasalahan yang dicontohkan adalah bagaimana memberikan solusi terhadap keluhan terhadap fasilitas akomodasi di Kebun Pak Inggih, bagaimana menangani keluhan terhadap hidangan yang disajikan, dan bagaimana memberikan penjelasan kepada pengunjung. Dari kegiatan pelatihan perhotelan terlihat bahwa karyawan dapat menguasai keterampilan sebagai berikut:

1. Cara menyambut pengunjung destinasi wisata dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris yang tepat dan sederhana agar mudah dipahami pengunjung.
2. Bagaimana memberikan penjelasan petunjuk arah di Setigi dan Kebun Pak Inggih.
3. Bagaimana mengatasi permasalahan mengenai fasilitas umum dan cara pemanfaatannya.
4. Bagaimana melayani permintaan hidangan menu makanan yang disediakan dengan baik dengan bahasa komunikasi yang sesuai.
5. Bagaimana menjelaskan keindahan suatu tempat wisata dengan bahasa yang benar.

**Gambar 1. Pelatihan komunikasi bahasa dan perhotelan**

Para pekerja di Setigi dan Kebun Pak Inggih juga memberikan rekomendasi atau saran untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat terkait dengan pelatihan yang diberikan. Masyarakat menginginkan pelatihan perhotelan diadakan secara konsisten setahun sekali atau setiap semester untuk melatih dan mengembangkan potensi dan keterampilan yang telah diajarkan. Keterbatasan pendidikan menunjukkan terbatasnya ide dalam mengembangkan ilmu yang telah diberikan. Masyarakat juga disarankan untuk melakukan pelatihan cara mempromosikan Setigi dan Kebun Pak Inggih secara online melalui e-commerce. Karena keterbatasan pengetahuan tentang teknologi dan komunikasi bahasa Inggris, masyarakat merekomendasikan kedua materi tersebut sebagai fokus pengabdian masyarakat. Masyarakat juga mengalami kendala dalam menulis kalimat promosi baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris.

Dari segi kualitas pelayanan, para pekerja di Kebun Pak Inggih dan Setigi masih belum maksimal dan kurang terlatih untuk memberikan pelayanan prima karena belum mengetahui teknik terbaik dalam bidang perhotelan. Oleh karena itu, pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik bertujuan untuk memberikan pelatihan perhotelan tentang cara efektif melayani tamu atau pengunjung dalam hal menjawab pertanyaan, memberikan panduan dalam menerima tamu hotel, dan membimbing pengunjung saat berkunjung ke Setigi. Metode yang digunakan adalah dengan memberikan penjelasan rinci mengenai contoh atau teori tentang pelatihan perhotelan. Pekerja Setigi diberikan latihan langsung dengan menggunakan media role play dimana setiap pekerja mempraktikkan cara melayani tamu dalam hal menyajikan makanan atau hidangan, menjelaskan arah atau tujuan tempat wisata, dan memberikan jawaban atas setiap pertanyaan pengunjung.

Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini merupakan inovasi terkini dari pelayanan publik yang mana mengedepankan keterampilan perhotelan dan komunikasi bahasa terutama kelancaran bahasa Inggris untuk memajukan pariwisata di Kebun Pak Inggih dan Setigi. Kebun Pak Inggih sebagai salah satu sektor pariwisata dan perhotelan di Gresik telah memperoleh kebermanfaatan dari kegiatan pelatihan untuk para pekerjanya. Cara melayani pelanggan dan komunikasi yang baik, sudah dapat dipastikan akan membawa Kebun Pak Inggih mendapatkan minat pengunjung yang banyak dan menjadi tujuan wisata yang utama di Gresik. Sedangkan Setigi menjadi objek keindahan alam yang memiliki ciri khas yang unik dapat menarik pengunjung baik lokal maupun Internasional untuk berkunjung. Melalui kegiatan pelatihan tersebut, Setigi lebih dapat mempersiapkan diri untuk menerima pengunjung dari berbagai daerah dan negara. Dengan demikian, tujuan dari pengabdian

Masyarakat ini telah tercapai dengan baik untuk memajukan keterampilan dan keahlian Masyarakat setempat mengenai perhotelan dan komunikasi bahasa.

**Gambar 2. Role Playing untuk melatih keterampilan perhotelan**



Pengabdian Masyarakat ini telah mencapai target pembelajarannya yaitu membantu masyarakat dalam meningkatkan sumber daya manusia dan alam di Setigi dan Kebun Pak Inggih. Terkait komunikasi bahasa, program ini melatih para pekerja yang bisa berlatih bahasa Inggris agar lancar berkomunikasi dengan tamu ketika datang dari luar negeri, selain itu mereka juga siap berkomunikasi dalam bahasa Indonesia dengan benar sesuai kaidah dan ungkapan yang benar dalam perhotelan (Wibowo & Khairunas, 2019). Dalam hal pelayanan publik, masyarakat menyadari bahwa apa yang dilakukan selama ini belum memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung, oleh karena itu pelatihan perhotelan menyadarkan mereka akan pentingnya penguasaan ilmu dan praktik kualitas pelayanan di bidang perhotelan dan pariwisata (Asmara & Padmaningrum, 2024).

Role playing yang telah digunakan sebagai perwujudan praktek nyata untuk mendampingi Masyarakat tidak hanya sekedar teori (pengetahuan), tetapi juga pelaksanaan di lapangan, sehingga Masyarakat mengetahui aplikasinya dan memberikan gambaran yang pasti untuk diwujudkan dalam pelayanan publik mereka. Harapan dari pelatihan ini, role playing yang digunakan dapat bermanfaat dalam hal mengubah tata cara melayani pelanggan di hotel yang semula kurang adanya keterampilan yang memadai, akan berubah dengan menggunakan cara berkomunikasi yang sesuai, cara menjawab pertanyaan pelanggan juga lebih ramah, dan pelayanan restoran di hotel juga lebih berkualitas.

Hal ini sejalan dengan tujuan dari pengabdian Masyarakat yaitu untuk memberdayakan Masyarakat dan sumber daya alam sekitarnya untuk lebih memiliki keterampilan yang berkualitas. Role playing sudah sangat sesuai dengan arah tujuan kegiatan ini yang mengutamakan kebutuhan Masyarakat atau pekerja di Setigi dan Kebun Pak Inggih. Role playing merupakan teknik yang efektif dan aplikatif yang sesuai dengan pelatihan perhotelan dan komunikasi bahasa yang membutuhkan praktek secara langsung dari teori penjelasan yang diberikan. Selain itu, role playing direkomendasikan dalam kegiatan pengabdian Masyarakat karena pengajaran di bidang apapun akan lebih efektif untuk dipresentasikan dengan menggunakan role playing. Masyarakat akan dapat melihat secara langsung contoh pelaksanaan kegiatan yang diajarkan.

### **Refleksi Capaian Program**

Hasil dari pengabdian masyarakat ini dalam hal pelatihan perhotelan terkait kualitas pelayanan publik dapat dikatakan berhasil memberikan ilmu dan keterampilan kepada komunitas Setigi. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa banyak dari

para pekerja yang akhirnya mengetahui bagaimana memberikan kualitas pelayanan yang prima untuk kemajuan destinasi pariwisata di Gresik. Dapat disimpulkan juga bahwa para pekerja di Kebun Pak Inggih dan Setigi memerlukan pelatihan dan layanan dari akademisi untuk menambah pengetahuan mereka tentang komunikasi bahasa dan pelatihan perhotelan. Komunikasi bahasa berguna untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan pengunjung dengan menggunakan bahasa yang tepat, sehingga tamu akan merasa diterima atas pelayanan yang berkualitas. Pelatihan perhotelan sangat membantu masyarakat untuk mengetahui contoh nyata praktik dan penerapan tata cara pemberian pelayanan prima pariwisata dan akomodasi di Kebun Pak Inggih.

Pelatihan berbasis komunitas ini berjalan dengan lancar karena setiap kegiatan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, beberapa evaluasi dapat dirangkum yaitu tahapan dalam observasi lapangan yang harus dilakukan sebelum diadakannya pengabdian Masyarakat. Observasi ini sangat diperlukan karena untuk mengetahui permasalahan di lapangan, sehingga pelatihan yang diberikan sesuai dengan capaian dan target yang ingin diraih oleh Masyarakat dan instansi terkait. Kedua, perencanaan yang berkesinambungan. Pengabdian Masyarakat ini memiliki sasaran yaitu memberikan pelatihan yang aplikatif.

Pelaksanaan pengabdian Masyarakat ini memiliki beberapa rekomendasi untuk dapat diaplikasikan dalam kegiatan selanjutnya, yaitu pelatihan perhotelan dan komunikasi sangat efektif dan tepat dilakukan apabila bidang keilmuan yang dilakukan mengenai pemberdayaan Masyarakat di sekitar tempat wisata, hal ini dikarenakan para penduduk setempat secara jelas membutuhkan kedua pelatihan ini untuk mengembangkan keterampilan mereka. Dampak yang terjadi adalah kemajuan promosi dan pengunjung tempat obyek wisata. Selain itu, role playing memiliki peran yang sangat penting dalam aplikasi kegiatan ini. Teknik ini sangat tepat untuk direkomendasikan dalam rangka mengembangkan keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan para pekerja di tempat obyek wisata. Dalam hal ini sebagai contoh adalah di Kebun Pak Inggih dan Setigi.

Pariwisata di Gresik akan menjadi tujuan utama dalam skala nasional dan Internasional apabila sumber daya manusia dapat dikembangkan dengan sangat baik terutama pelayanan publik dan perhotelan. Selain itu, keterampilan komunikasi bahasa juga harus tetap ditingkatkan untuk mewujudkan cita-cita pariwisata berbasis alam dengan pengakuan secara Internasional.

Untuk penelitian di masa depan, dampak keberlanjutan dari pembelajaran pengabdian masyarakat dapat bermanfaat untuk dipelajari. Sebagai contoh, peneliti yang belum mempelajari perubahan sikap setelah menyelesaikan program pengabdian masyarakat. Sebuah studi jangka panjang yang efektif dapat membantu para sukarelawan untuk memahami dampaknya terhadap seluruh masyarakat dalam jangka panjang. Hal ini adalah era dimana kita hidup dalam era perilaku modern yang mana semua orang tampaknya mengejar tujuan materialistis dan keuntungan diri sendiri. Diperhadapkan dengan dunia yang serba cepat, pentingnya membantu orang lain dan kerja komunitas dapat membantu menjadi faktor pendorong bagi individu untuk mewujudkan perannya dalam masyarakat. Lebih jauh penelitian tentang paradigma yang sama dapat membantu para pendidik dan administrator Lembaga Pendidikan tinggi untuk melakukan pengabdian dan menjadikan program pemberdayaan masyarakat sebagai bagian dari kurikulum di Pendidikan tinggi, tidak hanya di tingkat yang lebih tinggi, tetapi dari tingkat dasar. Beberapa manfaat mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat antara lain mendapatkan kepuasan mengetahui bahwa setiap individu dapat memberikan pengaruh tertentu dalam kehidupan seseorang ataupun Masyarakat secara luas. Meski hal ini seharusnya tidak menjadi fokus utama, tetapi ketika melakukan pengabdian masyarakat, perguruan tinggi dan pemangku kepentingan akan melihat manfaat dari program kegiatan. Beberapa keuntungan lainnya sebagai contoh adalah dapat mengalami hal-hal baru dan mencari tahu banyak hal tentang lingkungan sekitar yang membutuhkan pengetahuan dan

ketrampilan dari pihak lain.

## Penutup

Pengabdian masyarakat di Kebun Pak Inggih dan Setigi bertujuan untuk mendampingi masyarakat dalam mencapai kesuksesan di bidang perhotelan dan pariwisata. Tujuan tersebut dapat diwujudkan melalui bantuan komunikasi bahasa dan pelatihan perhotelan dengan sasaran utama adalah mengubah pelayanan yang berkualitas buruk menjadi pelayanan yang berpotensi memajukan promosi dan minat pengunjung. Komunikasi bahasa dapat dilatih di masyarakat untuk menciptakan metode komunikasi yang efektif dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia sehingga pekerja di Setigi mengetahui dan mempraktikkan cara yang tepat untuk berkomunikasi dengan pengunjung internasional dan lokal. Pelatihan perhotelan dilakukan dengan melibatkan para pekerja di Setigi dan Kebun Pak Inggih tentang cara melayani pengunjung dari berbagai sektor, seperti membimbing pengunjung berwisata, menyajikan makanan di hotel, serta memberikan respon yang baik terhadap pertanyaan dan komentar pengunjung. Pengabdian kepada masyarakat ini berhasil diterapkan karena adanya kolaborasi peran serta masyarakat dan dosen yang terlibat dalam kegiatan ini.

Tempat tujuan wisata di Gresik akan lebih banyak diminati oleh pengunjung lokal maupun Internasional apabila memiliki sumber daya alam dan manusia yang berkualitas. Hal ini diperlukan adanya kerjasama dari berbagai instansi baik pemerintahan daerah Gresik, Masyarakat setempat, pengelola tempat obyek wisata, dan lembaga perguruan tinggi. Kerjasama ini harus bersifat saling mendukung satu sama lain sehingga dapat tercipta keharmonisan dan keberlanjutan kegiatan yang tidak hanya dilakukan dalam satu kali kegiatan, tetapi juga dapat dilakukan dalam berbagai kesempatan untuk menjaga pelatihan dan pemberdayaan masyarakat ini tetap berlanjut.

## Daftar Pustaka

- Afzal, A. and Hussain, N. (2020) 'The Impact of Community Service Learning on the Social Skills of Students', *Journal of Education and Educational Development*, 7(1), p. 55. doi: 10.22555/joeed.v7i1.2988.
- Arastyo, F., Eriandani, R., Frisko, D., & Dwi, E. (2024). Improving the environmental quality of Kesiman Village, Mojokerto Regency through household waste sorting. 5(1), 111–119.
- Asmara, S. A., & Padmaningrum, D. (2024). Pariwisata Berbasis Masyarakat ( Community Based Tourism ) Dalam Pengelolaan Desa Wisata ( Studi Kasus Desa Bleberan Kecamatan Playen Kabupaten Gunungkidul ). 8(1), 16–20.
- Berger, J. B. and Milem, J. F. (2002) 'The Impact of Community Service Involvement on Three Measures of Undergraduate Self-Concept', *NASPA Journal*, 40(1), pp. 85–103. doi: 10.2202/1949-6605.1190.
- Duursma, G., Losekoot, E., & de Jong, G. (2023). The role of volunteers in creating hospitality: Insights from museums. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 54, 373–382. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.01.008>
- Hulu, M. et al. (2019) 'Community Participation on Tourism Development in Parangtritis Tourism Area, Bantul Regency', *E-Journal of Tourism*, 6(2), p. 225. doi: 10.24922/eot.v6i2.46717.
- Manalu, S. H. (2021). Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Air Terjun di Desa Sambangan. *Media Wisata*, 18(2), 185–194. <https://doi.org/10.36276/mws.v18i2.99>



- Martuti, N. K. T., Pribadi, R., Sidiq, W. A. B. N., & Mutiatari, D. P. (2020). Community-Based Integrated Coastal Management Strategy in Tugurejo Subdistrict, Semarang. 390(Icracos 2019), 73–80. <https://doi.org/10.2991/icracos-19.2020.15>
- Nagarjuna (2015) 'Local Community Involvement in Tourism: A Content Analysis of Websites of Wildlife Resorts', *Atna - Journal of Tourism Studies*, 10(1), pp. 13–21. doi: 10.12727/ajts.13.2.
- Nida, D. R. P. P., Yoga, I. G. A. P., & Prabawa, I. N. A. (2023). Pendampingan BUPDA Desa Bangbang Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Desa. *Community Service Journal (CSJ)*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.22225/csj.6.1.2023.1-8>
- Rahman, A., Andrasari, M., Simatupang, D. R. S., & ... (2023). Hospitality Training bagi Pemuda Karang Taruna Desa Wisata Dokan. *Jurnal Pengabdian ...*, 3, 53–59. <https://www.jpacch.org/index.php/pengabdian/article/view/202%0Ahttps://www.jpacch.org/index.php/pengabdian/article/download/202/135>
- Riaman, R., Sukono, S., & Kalfin, K. (2020). Economic Empowerment of Coastal Communities Through Fisherman Insurance. ... *Journal of Research in ...*, 1(4), 56–60. <https://journal.rescollacomm.com/index.php/ijrcs/article/view/302%0Ahttps://journal.rescollacomm.com/index.php/ijrcs/article/download/302/253>
- Rustan. (2022). Empowerment of Coastal Communities in Strengthening the Economy in Indonesia. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 4(1), 15–22. <https://www.ijmsssr.org/paper/IJMSSSR00597.pdf>
- Safrida, S., Maulida, D., & Safrida, N. (2022). Implementation Gap: Realization of Coastal Community Empowerment Program in the Era of the Covid-19 Pandemic, Johan Pahlawan District, West Aceh Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(3), 247–262. <https://doi.org/10.24258/jba.v18i3.985>
- Sara, L., Development, A. H.-J. of C., & 2011, undefined. (2011). Empowering Coastal Community by Implementing Natural Resources Management (Case Study in Southeast Sulawesi, Indonesia). *Ejournal.Undip.Ac.Id*, 14(3), 202–213. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/coastdev/article/view/2102>
- Sarbunan, T. (2023). Integrating Community Service in Language Education: Fostering Social Change via Inclusive and Transformative Learning Experiences. *Qeios*, November. <https://doi.org/10.32388/c3trk1>
- Sayidah, N., Wardhono, H., & Marwiyah, S. (2022). Analysis of Community Empowerment Strategies for Coastal Community Power in Indonesia Marine School Program. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 9(1), 290–302. <https://doi.org/10.14738/assrj.91.11556>
- Sendjaja Suhandi, A., Novianti, E., Oktavia, D., Khan, A. M. ., & Simatupang, W. P. (2022). Community Participation Process in Community-Based Tourism Development in Waerebo Traditional Village, Manggarai Regency, Flores. *ASEAN Journal on Hospitality and Tourism*, 20(2), 67–82. <https://doi.org/10.5614/ajht.2022.20.2.05>
- Septiana, A., & Kumalasari, A. (2024). Corporate social responsibility program : Based on community development in the village. 5(1), 13–22.

- Suprina, R., Rahayu, N., & Sembiring, V. A. (2023). Exploring English Communication Needs in A Tourism Village : What Do the Local Communities Say ? 9(1), 74–80.
- Tahir, T., Hasan, M. and Dinar, M. (2023) ‘Tourism Development Strategy in Improving the Community Economy at Tanjung Bira Beach , Bonto Bahari District , Bulukumba Regency’, *Journal of Entrepreneurship Review*, 1(1), pp. 1–15.
- Wibowo, A. I., & Khairunas, S. (2019). Improving Communication English Speaking Skill through Listening Practice for Non-English Majored Students. *Wanastra: Jurnal Bahasa Dan Sastra*, 11(2), 101–106. <https://doi.org/10.31294/w.v11i2.6204>
- Wiraharja, I. P. G. S., Putri, D. A. D. P., & Adyatma, I. W. C. (2023). Improving English Communication for Specific Purposes Using Role-Play and Learning by Doing Techniques for the staff At The Samaya Resort Seminyak, Badung. *Postgraduated Community Service Journal*, 4(1), 11–16. <https://doi.org/10.22225/pcsj.4.1.2023.11-16>