

Kemampuan Bahasa Asing Pengelola Pariwisata dan Pengaruhnya Terhadap Ketahanan Ekonomi di Pangkalpinang, Bangka Belitung

Putra Pratama Saputa^{1*}, Abdul Fatah², Sandy Pratama³

^{1,2,3}Jurusan Sosial dan Politik, Universitas Bangka Belitung, Indonesia

*Korespondensi email: putraps92@gmail.com

Dikirim: 12-07-2023, Direvisi: 19-04-2025, Diterima: 21-04-2025

ABSTRACT

Pangkalpinang is 'the main gate' into Bangka Belitung province for the tourists from various destinations, both domestic and foreign. Physical infrastructure and human resources become one of the important prerequisites to make Bangka Belitung ready become a 'global tourism destination'. This study aims to map and track the foreign language capacity of tourism actors in Pangkalpinang and try to find out the interesting things related to the condition of foreign language literacy. Through an analytical qualitative approach with a descriptive approach reinforced by mini surveys, FGDs, and in-depth field interviews, the study ultimately found that foreign language capacity, especially English, has been found to be approximately 30 tour guides who can speak English, even though their ability is still very limited. There are four Mandarin speakers, and one German speaker. Meanwhile, tour operators in hotels, museums, and disbudpar are generally able to speak English. However, the condition is still very minimal. It is due to their basic ability to communicate during short meetings only, and on average it is still with a memorization system. This condition is very influential on the development of regional tourism which automatically affects the economic resilience in Pangkalpinang.

Keywords: *Foreign Language Skills; Tourism Actors; Economic Resilience.*

ABSTRAK

Pangkalpinang merupakan 'the main gate' atau pintu gerbang utama ke dalam wilayah Bangka Belitung bagi kedatangan para wisatawan dari berbagai penjuru, baik domestik maupun mancanegara. Infrastruktur fisik dan sumber daya manusia menjadi salah satu prasarat penting dalam rangka menjadikan Bangka Belitung siap menjadi destinasi pariwisata global. Studi ini bertujuan untuk memetakan sekaligus melacak bagaimana kapasitas berbahasa asing pada para pelaku wisata di Kota Pangkalpinang dan berupaya menemukan hal-hal menarik terkait kondisi literasi berbahasa asing tersebut. Melalui pendekatan kualitatif analitis dengan pendekatan deskriptif yang diperkuat dengan mini survey, FGD, dan wawancara lapangan secara mendalam, studi pada akhirnya menemukan bahwa kapasitas berbahasa asing, khususnya bahasa inggris sudah ditemukan terdapat kurang lebih sekitar 30-an pemandu wisata yang bisa berbahasa inggris, itu pun masih sangat terbatas kemampuannya. Untuk bahasa mandarin ada 4 orang, serta bahasa Jerman 1 orang. Sementara itu, untuk para pelayan wisata di lingkungan hotel-hotel, museum, dan Disbudpar secara umum sudah mampu berbahasa inggris, namun kondisinya masih sangat minim karena masih sebatas kemampuan dasar berkomunikasi saat pertemuan singkat saja, dan rata-rata itu masih dengan sistem hafalan. Kondisi ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan pariwisata daerah yang secara otomatis berpengaruh terhadap ketahanan ekonomi kota Pangkalpinang.

Kata kunci: *Kemampuan Bahasa Asing; Pengelola Pariwisata; Ketahanan Ekonomi.*

PENGANTAR

Kepulauan Bangka Belitung dalam beberapa tahun terakhir menjadi salah satu destinasi incaran bagi para wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Setidaknya, Bangka Belitung dijadikan destinasi alternatif setelah Bali dan Lombok. Dengan sumber daya alam yang sangat potensial, sektor pariwisata Bangka Belitung menjadi perhatian serius oleh pemerintah pusat untuk terus ditingkatkan. Langkah kongkrit pemerintah pusat terlihat pada penetapan destinasi wisata super prioritas yang terdiri dari Borobudur, Mandalika, Labuan Bajo, Likupang dan Danau Toba. Pemerintah kemudian menambah lagi sehingga menjadi 10 destinasi wisata, yaitu Lombok-Mandalika, Labuan Bajo, Danau Toba, Manado-Likupang, Wakatobi, Raja Ampat, Borobudur, Bromo-Tengger-Semeru, Bangka Belitung, dan Morotai (kemenparekraf.go.id).

Popularitas Bangka Belitung mulai terkenal di kancah kepariwisataan Nasional dan Internasional. Hal tersebut terbukti dari semakin meningkatnya angka kunjungan wisatawan ke Bangka Belitung. Hal ini juga didukung oleh adanya proses transformasi ekonomi lokal yang terus diupayakan pemerintah daerah untuk mempersiapkan era pasca timah yang selama ini menjadi sektor tumpuan utama masyarakat. Tidak heran jika akhir-akhir ini, semua daerah di Bangka Belitung terus berupaya membangun citra pengembangan pariwisatanya masing-masing (Ibrahim, 2019).

Sementara itu, konteks tumbuh-kembang kunjungan wisata ke Bangka Belitung terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dibuktikan dengan adanya tren kenaikan kunjungan tamu asing dan juga tingkat hunian hotel (BPS Babel, 2017).

Kemajuan pariwisata Bangka Belitung, khususnya di Pangkalpinang sebagai gerbang utama tentu harus mampu mempersiapkan berbagai infrastruktur fisik maupun nir-fisik, khususnya dalam rangka menyambut gelombang kedatangan wisatawan asing, yang umumnya lebih memilih menginap dan berbelanja oleh-oleh di Kota Pangkalpinang. Kondisi ini tentu menjadi daya tarik sekaligus peluang tersendiri yang bisa dimanfaatkan bagi pengembangan jasa dan bisnis turisme yang lebih menguntungkan.

Kota Pangkalpinang merupakan daerah yang sedang bertumbuh dan terus berkembang menjadi kawasan perkotaan dengan proses transformasi sumber daya perkotaannya yang menampilkan sekaligus menghadirkan atmosfer yang memudahkan dan menyenangkan bagi para wisatawan dari berbagai penjuru untuk melakukan perjalanan wisata. Sebagai pusat kota atau ibukota provinsi membuat Pangkalpinang terus berbenah dan melakukan berbagai upaya untuk mengembangkan potensi pariwisata yang ada. Pangkalpinang telah menetapkan diri sebagai pusat unggulan perkembangan industri dan jasa pelayanan, termasuk di bidang kepariwisataan. Adanya proses pengembangan dan pembangunan pariwisata tersebut tentu menimbulkan geliat atau aktivitas-aktivitas di kawasan wisata dan juga dapat berpengaruh pada kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat lokal baik secara langsung maupun tidak langsung. Mobilitas kunjungan para wisatawan ke berbagai destinasi wisata dapat menyebabkan terjadinya interaksi sosial antara masyarakat setempat dan wisatawan.

Kapasitas literasi, khususnya dalam konteks kemampuan berbahasa asing, para pelaku pariwisata di Kota Pangkalpinang sangat penting

untuk dianalisis secara mendalam guna mencari formulasi solutif terhadap kondisi riil yang ada. Bahasa asing menjadi salah satu keterampilan yang wajib dikuasai oleh pelaku wisata (Fatsah & Mas, 2023). Bagaimana kapasitas literasi berbahasa asing para pelaku pariwisata di Kota Pangkalpinang, apa saja persoalan yang muncul dalam memajukan kapasitas dan kualitas berbahasa asing tersebut, dan bagaimana kondisi ideal terhadap kebijakan solutif penguatan kapasitas literasi berbahasa asing menjadi bagian dari permasalahan yang akan diteliti. Oleh karena itu, studi tentang pemetaan dan telaah reflektif dengan judul: “ *Kemampuan Bahasa Asing Pengelola Pariwisata dan Pengaruhnya Terhadap Ketahanan Ekonomi di Pangkalpinang, Bangka Belitung*” sebagai langkah dalam memproyeksikan pengembangan kapasitas sumber daya manusia dianggap perlu dan menarik untuk dilakukan karena studi ini mencoba untuk memetakan secara mendalam terkait fakta dan realitas kapasitas literasi berbahasa asing pelaku industri pariwisata, mengidentifikasi persoalan-persoalan yang mungkin muncul dalam implementasinya, dan menganalisis kondisi ideal terhadap kebijakan penguatan kapasitas literasi berbahasa asingnya.

Kajian pemetaan ini merupakan bahan rekomendasi strategis yang berbasis pijakan ilmiah bagi para pengambil kebijakan, baik di lingkungan pemerintah daerah maupun di lingkungan dunia usaha kepariwisataan untuk lebih berkomitmen dalam memperkuat kapasitas dan kualitas literasi sumber daya manusianya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mendapatkan informasi sejauh mana sumber daya manusia pada sektor pariwisata dalam hal penguasaan bahasa asing di Kota Pangkalpinang. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiono (2020)

dengan pendekatan ini diharapkan untuk mengeksplorasi secara mendalam terkait kondisi eksisting kemampuan para pelaku pariwisata terhadap kemampuan bahasa asing. Penyajian penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam bentuk kata-kata dan gambar, sehingga tidak mencatumkan angka-angka.

Pengumpulan data yang didapatkan mampu memberikan gambaran, uraian dan interpretasi sejauhmana kondisi kapasitas kemampuan berbahasa asing para pelaku wisata yang ada di Pangkalpinang. Teknik pengumpulan data menurut Sugiono (2020) dilakukan melalui 4 tahap yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/ triangulasi (observasi, wawancara dan dokumentasi). Menurut Moleong (2019) dikatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode.

Hasil penelitian ini didapatkan dari kajian mendalam melalui pendekatan deskriptif analitik dengan metode kualitatif. Selain itu, dilakukan juga penyebaran kuesioner sebagai mini survey untuk memperkuat basis pengolahan data yang diperoleh. Dalam rangka memperkuat analisis data penelitian, maka peneliti juga melakukan observasi secara mendalam melalui pengamatan lapangan dan pendalaman data dengan wawancara mendalam. Adapun lokus penelitian yang dipilih yaitu pusat-pusat jasa layanan wisata representatif bagi para wisatawan selama ini, baik wisatawan domestik maupun mancanegara yang terdapat di lingkungan Kota Pangkalpinang. Di pihak organisasi kepariwisataan lokal, stakeholder yang kita

pilih yaitu Himpunan Pramuwisata Indonesia, Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Bangka Belitung. Sementara untuk pihak perhotelan sendiri, lokus yang dipilih yaitu Hotel Swissbel, Hotel Cordela, Hotel Sahid, Hotel PIA, Hotel Santika. Dari pihak pelaku perjalanan dan pengelola obyek dan daya tarik wisata (ODTW) yaitu Meseum Timah, DBS Tour & Travel, TX Travel. Para stakeholders terpilih tersebut ditentukan berdasarkan dari kriteria representasi para pelaku jasa pelayanan industri hospitalitas yang memiliki ruang interaksi dan pelayanan terhadap para wisatawan asing. Pertimbangan lainnya yaitu posisi strategis para stakeholders tersebut dalam menyelenggarakan kegiatan kepariwisataan di Kota Pangkalpinang selama ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memetakan kapasitas literasi berbahasa asing para pelaku industri pariwisata, mengidentifikasi persoalan-persoalan yang mungkin muncul dalam implementasinya, dan menganalisis kondisi ideal terhadap kebijakan penguatan kapasitas literasi berbahasa asingnya. Pertanyaan menarik untuk diajukan kemudian menyangkut bagaimana dengan realitas dan kapasitas berbahasa asing para tenaga dan pelaku sektor pariwisata yang memiliki ruang interaksi lebih intens kepada para wisatawan, khususnya wisatawan asing. Terakhir melakukan analisis terkait pengaruh kondisi eksisting kemampuan bahasa asing pelaku pariwisata terhadap ketahanan ekonomi di Pangkalpinang yang berupaya menggenjot sektor pariwisata.

PEMBAHASAN

Tingkat Kemampuan Bahasa Asing Pengelola Pariwisata di Pangkalpinang

Pelaku pariwisata merupakan bagian terpenting dalam kemajuan dunia pariwisata. Terkait dengan penelitian ini, I

Kadek Edi Dana Arta dkk dalam jurnal IPTA Volume 4 Nomor 1 tahun 2016 terlebih dahulu telah melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi Wisatawan Mancanegara terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Desa Wisata Pinge, Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan”. Penelitian tersebut menunjukkan ketidakpuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pemandu wisata di desa wisata Pinge. Salah satunya dikarenakan oleh masih kurangnya kemampuan/keterampilan pemandu wisata dalam berkomunikasi menggunakan bahasa asing. Hal ini mengakibatkan pemandu wisata tidak dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna jasa pariwisata.

Pada dasarnya proses komunikasi dengan para wisatawan asing tentu membutuhkan kemampuan dan penguasaan bahasa asing. Peranan bahasa asing dalam peningkatan wisata kita diantaranya adalah untuk promosi wisata ke luar negeri, pelayanan reservasi, pelayanan akomodasi (hotel atau perjalanan), pelayanan saat *guiding*, komunikasi wisman dengan masyarakat, dll. Komunikasi dan bahasa terutama bahasa asing memang tidak dapat dilepaskan atau dipisahkan dari dunia pariwisata. Bahasa memiliki kedudukan tersendiri bagi pengguna dan pelaku pariwisata secara luas.

Konteks kapasitas dalam arena pariwisata tentu berkaitan kuat dengan ruang pemberdayaan sumberdaya manusia. Selain itu, kapasitas menjadi salah satu faktor penting dalam menumbuh-kembangkan sekaligus memperkuat tata kelola industri *hospitality* yang lebih berkualitas dan sejalan dengan nilai-nilai dasar kepariwisataan. Pengembangan kapasitas merupakan suatu pendekatan pembangunan dimana semua orang memiliki hak yang sama terhadap sumber daya, dan menjadi perencanaan pembangunan bagi diri

mereka (Eade, 1997:2-3 dalam Tonny & Utomo, 2003:16).

Bagaimanapun juga, kapasitas sumber daya manusia dalam lini terdepan tata kelola kepariwisataan tentu memerlukan perhatian dan tanggung jawab antar *stakeholder* agar terjalin aliansi strategis antar pihak, baik pemerintah daerah, dunia bisnis, dan konteks sosial masyarakat lokal. Pengembangan kapasitas masyarakat menurut Maskun (1999) dalam Tonny (2003:18) merupakan suatu pendekatan pembangunan yang berbasis pada kekuatan-kekuatan dari bawah secara nyata. Kekuatan-kekuatan itu adalah kekuatan sumberdaya alam, sumberdaya ekonomi, sumberdaya manusia sehingga menjadi suatu *local capacity*. Proses pengembangan tersebut meliputi: (1) peningkatan kemampuan individu (pengetahuan, keterampilan dan sikap), (2) peningkatan kemampuan kelembagaan (manajemen organisasi, finansial dan kultur) dan (3) peningkatan kemampuan masyarakat (kemandirian, keswadayaan dan antisipasi perubahan).

Pengertian literasi menurut UNESCO adalah wujud dari keterampilan yang secara nyata, yang secara spesifik adalah keteampilan kognitif dari membaca serta menulis, yang terlepas dari konteks di mana keterampilan itu diperoleh dari siapa serta cara memperolehnya. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi seseorang tentang makna literasi itu sendiri adalah penelitian akademik, institusi, konteks nasional, nilai-nilai budaya, dan juga pengalaman (Purwati, 2017).

Kemudian melek aksara dipahami sebagai pemahaman atas informasi yang tertuang dalam media tulis. Tidak mengherankan jika kegiatan literasi baca-tulis selama ini identik dengan aktivitas membaca dan menulis. Lebih

lanjut, literasi baca-tulis dipahami sebagai kemampuan berkomunikasi sosial di dalam masyarakat. Jadi, literasi baca-tulis adalah pengetahuan dan kecakapan untuk membaca, menulis, mencari, menelusuri, mengolah dan memahami informasi untuk menganalisis, menanggapi, dan menggunakan teks tertulis untuk mencapai tujuan, mengembangkan pemahaman dan potensi, serta untuk berpartisipasi di lingkungan sosial.

Pemetaan kapasitas literasi berbahasa asing pada lini depan pelayanan pariwisata di Kota Pangkalpinang adalah satu cara mendukung Gerakan Literasi Nasional Serta menjadikan generasi yang literat, yang berarti menuju masyarakat Indonesia yang peduli dan kritis. Artinya kritis terhadap segala informasi yang diterima, sehingga tidak bereaksi secara emosional, tidak gampang dihasut, dan peduli terhadap lingkungan sekitar.

Menurut Chaer (1995:19), bahasa berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan pikiran, gagasan, konsep, atau juga perasaan dalam komunikasi. Bahasa asing dalam kaitannya dengan dunia pariwisata menjadi aspek penunjang untuk menyukseskan program-program yang telah dirumuskan baik oleh pemerintah daerah maupun para *stakeholder*. Pemanfaatan bahasa asing ini harus dilakukan jika pemerintah daerah ingin menarik minat wisatawan tidak hanya domestik namun juga mancanegara sebagai penyumbang devisa dan pendapatan daerah. Persaingan di kancah lokal, nasional, dan global membuat bahasa asing berfungsi sebagai nilai tambah untuk mengimbangi arus perkembangan kepariwisataan yang semakin maju. Dari sudut pandang bahasa, kebutuhan masyarakat terhadap bahasa asing berdampak pada sejauh mana kapasitas berbahasa asing yang mereka kuasai.

Penguasaan Bahasa Inggris dalam dunia pariwisata akan berimbas pada beberapa hal terkait (Al-saadi, 2015: 33), yaitu sebagai berikut: a. Meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memiliki keterampilan berbahasa Inggris, maka pelaku pariwisata akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggannya. b. Memotivasi wisatawan internasional. Dengan mampu berkomunikasi dalam Bahasa Inggris maka akan mampu menarik minat wisatawan internasional untuk datang karena komunikasi yang terjadi akan lebih efektif. c. Membantu memahami kebutuhan wisatawan dengan lebih baik. Dengan komunikasi yang baik, maka segala kebutuhan dan keperluan wisatawan dapat dipahami dan diatasi. d. Membantu untuk lebih memahami budaya lain. e. Membantu meningkatkan efektifitas komunikasi baik komunikasi internal maupun komunikasi eksternal.

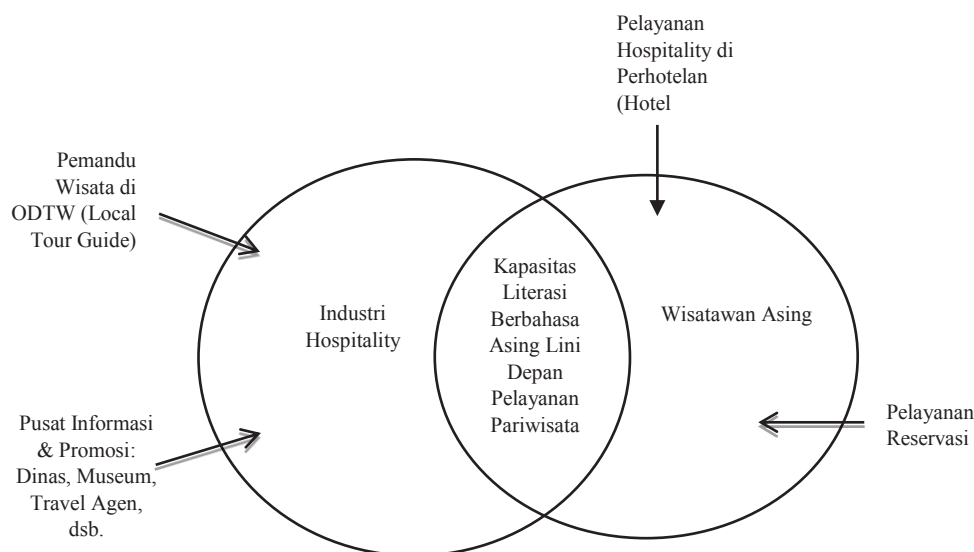
Peranan bahasa asing dalam sektor pariwisata ini penting, di antaranya untuk promosi wisata ke luar negeri, pelayanan reservasi, pelayanan akomodasi (hotel atau perjalanan), pelayanan saat *guiding*, komunikasi wisman dengan masyarakat, yang pada akhirnya berhubungan dengan pencitraan terhadap daerah oleh para wisman tersebut. Paling tidak adalah terdapat keterkaitan erat antara performa pelayanan wisata bagi para pelancong internasional dengan kapasitas dan ketersediaan sumberdaya yang mampu berbahasa asing. Misalnya dalam hal pelayanan ketika di lingkungan tempat menginap (hotel), museum, jasa transportasi dan di lokasi obyek dan daya tarik wisata. Berikut ini adalah gambaran tentang keterkaitan yang dimaksud:

Dalam konteks pelayanan para wisatawan asing, sejauh ini para tenaga lini depan layanan jasa pariwisata masih menghadapi kesulitan

untuk merespon ataupun memberikan atensi lebih lanjut kepada para wisatawan asing selama ini. Konteks tersebut misalnya terlihat dari pengalaman pemandu wisata di Museum Timah Pangkalpinang yang begitu kesulitan untuk membangun narasi tentang sejarah panjang tentang eksploitasi pertambangan timah di Bangka Belitung. Se jauh ini, pemandu wisata di Museum hanya memanfaatkan narasi singkat dengan sistem hafalan, dan itu sangat terbatas.

Jika dianalisis pada potret realitas empiris di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kondisi tersebut pada gilirannya akan mempengaruhi masa tinggal atau lamanya (*the length of stay*) para wisatawan untuk mengunjungi dan mengeksplorasi daya tarik sejarah dan sosial budaya pertambangan timah melalui obyek museum. Selama ini, rata-rata kunjungan wisatawan paling lama hanya berkisar 20-30 menit. Hal tersebut disebabkan tidak adanya sumber informasi komprehensif yang dijelaskan secara lisan oleh tenaga terampil berbahasa asing.

Dari beberapa hasil pengamatan dan observasi di lapangan menampilkan fakta empiris bahwa secara umum kemampuan literasi berbahasa asing pada lini depan pelayanan jasa pariwisata di Kota Pangkalpinang masih sangat terbatas. Kondisi tersebut juga diakui oleh beberapa pelaku dan penggiat pariwisata, baik di perhotelan maupun di beberapa organisasi kepariwisataan yang terdapat di daerah. Misalnya PHI mengaku bahwa sejauh ini terdapat kurang sekitar 30-an pramuwisata yang sudah mengikuti pelatihan berbahasa asing. Namun, persoalannya kemudian yaitu dari jumlah tersebut hanya sekitar 4 pramuwisata yang memiliki kemampuan berbahasa inggris cukup fasih. Artinya hanya ada 13% pramuwisata yang memiliki kemampuan



Gambar 1. Keterkaitan Kapasitas Literasi
Sumber : Al-saadi, 2015.

berbahasa inggris cukup memadai, seperti contoh pada Gambar 1 di atas. Oleh karena itu, tentu menjadi menarik untuk melihat tentang masih terbatasnya kapasitas berbahasa asing para lini depan pelayanan pariwisata, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Kondisi Perkembangan Pariwisata Kota Pangkalpinang

Kota Pangkalpinang secara administrasi merupakan daerah otonom di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terletak pada bagian Timur Pulau Bangka dengan posisi 106,4'-106,7' Bujur Timur dan antara 2,4'-2,10' Lintang Selatan dan Laut Jawa yang menghubungkan dengan Selat Bangka, Selat Karimata dan Selat Gaspar. Dengan segala potensinya yang cukup besar, terutama dalam sektor wisata alamnya, Pangkalpinang melalui Dinas pariwisatanya memiliki visi "Terwujudnya Kota Pangkalpinang sebagai destinasi pariwisata perkotaan berbasis sejarah dan budaya, yang terintegrasi dengan perekonomian kota dan berdaya saing, secara berkelanjutan".

Sebagai strateginya, pemerintah Pangkalpinang sudah berupaya melakukan beberapa terobosan dalam peningkatan sektor ekonomi. Di antara terobosan tersebut ialah penetapan kuliner sebagai subsektor ekonomi kreatif unggulan kota Pangkalpinang, festival workshop, lomba mendirikan telur seroja, lomba bacang kreasi, dan festival barongsai. Program-program tersebut diharapkan mampu mendorong kemajuan ekonomi kreatif yang ada di Pangkalpinang sehingga akan berdampak pada penyerapan lapangan pekerjaan dan secara otomatis akan mengurangi tingkat angka pengangguran.

Dengan diakuinya kuliner sebagai subsektor ekonomi kreatif Pangkalpinang yang ditetapkan langsung oleh Bapak Sanidaga Uno selaku Menteri pariwisata dan ekonomi kreatif pada tahun 2023 menyatakan bahwa hasil uji petik yang telah disepakati dapat memperkuat ekosistem ekonomi kreatif khususnya subsektor yang mampu menggenjot sekaligus membangkitkan ekonomi di Pangkalpinang.

Upaya ini merupakan salah satu terobosan pemerintah untuk memfasilitasi para pelaku

ekonomi kreatif juga pelaku UMKM dalam bereksplorasi dan mengembangkan ide-ide kreatif dan inovatif yang memiliki nilai tambah dan nilai jual yang tinggi. Berbagai lembaga atau elemen tentunya sangat dibutuhkan untuk saing bekerja sama dengan melibatkan pemangku kepentingan *pentahelix* mulai dari akademisi, pengusaha, komunitas, pemerintah daerah, dan media.

Dari berbagai elemen dan pemangku kepentingan tersebut memberikan kontribusi Bersama-sama sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing. Mulai dari peran pemerintah dalam membuat kebijakan dan peraturan, peran masyarakat untuk terus terlibat dalam peningkatan pariwisata, atau peran para pelaku usaha untuk membarikan inovasi baru dalam menggaet jumlah wisatawan untuk datang ke Pangkalpinang. Bahkan ada upaya yang lebih jauh lagi dari pemerintah pusat, bahwa Kota Pangkalpinang juga berkesempatan *go international* untuk mengikuti seleksi Penetapan Kabupaten/Kota kreatif (KaTa Kreatif) Indonesia dan berkesempatan juga mendapatkan pendampingan untuk mengajukan diri menjadi anggota UNESCO Creative City Network (UCCN).

Jika dipetakan, Kota Pangkalpinang memiliki 47 sektor wisata yang akan menjadi objek unggulan dan andalan. Adapun 47 destinasi wisata tersebut terbagi 6 jalur wisata pesisir, 21 jalur wisata sejarah, 15 jalur wisata budaya, dan 5 jalur wisata olahraga. Meskipun demikian, kondisi pariwisata Pangkalpinang masih jauh dari harapan dan target. maka terdapat beberapa isu aktual yang dianggap sebagai kesenjangan antara harapan dan kenyataan yaitu belum optimalnya perencanaan dan pengelolaan bidang kepariwisataan, kemudian pembangunan bidang kepariwisataan masih kurang melibatkan stakeholders baik pemerintah

selaku pengambil kebijakan, pelaku industri pariwisata, pelaku budaya dan masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya, isu selanjutnya adalah kurangnya keterpaduan pelaksanaan pembangunan kepariwisataan, minimnya anggaran yang dialokasikan untuk kepariwisataan, rendahnya kualitas sumber daya manusia yang menangani kepariwisataan. Ancaman kerusakan destinasi pariwisata oleh oknum anggota masyarakat yang tidak bertanggungjawab, serta pembangunan kepariwisataan belum dianggap sebagai sektor andalan.

Renstra Transisi Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang menjadi pedoman dalam penyusunan Rencana Kerja (Renja) Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang yang disusun setiap tahun selama kurun waktu tahun 2024-2026. Selain itu Rencana Strategis (Renstra) Transisi Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang menjadi acuan dalam pengendalian dan evaluasi pembangunan pada Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang, baik evaluasi Renstra maupun evaluasi Renja, lihat pada Tabel 1.

Permasalahan Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang berdasarkan Sasaran Renstra Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif beserta Faktor Penghambat dan Pendorong Keberhasilan Penanganannya:

Berdasarkan hasil telaahan terhadap permasalahan berdasarkan tugas dan fungsi Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang, telaahan terhadap Tujuan dan Sasaran Kota Pangkalpinang, kemudian telaahan terhadap Renstra Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan Renstra Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan Dan Olahraga Provinsi Kepulauan Bangka Belitung serta telaahan rencana tata ruang wilayah serta hasil kesepakatan antar pegawai Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang, yaitu :

Tabel 1. Kondisi Permasalahan Sektor Wisata di Pangkalpinang

No	Sasaran Jangka Menengah Renstra K/L	Permasalahan Pelayanan Dispar	Faktor	
			Penghambat	Pendorong
1	Kementerian Pariwisata Misi :			
	Memperkokoh Struktur Ekonomi Nasional yang Produktif, Mandiri dan Berdaya Saing Melalui Optimalisasi Pengelolaan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif			
	S1. Meningkatnya kontribusi pariwisata dan ekonomi kreatif terhadap ketahanan ekonomi	• Masih rendahnya laju pertumbuhan kunjungan wisatawan ke provinsi kepulauan bangka Belitung	• Terbatasnya dukungan dana APBD maupun APBN	Kontribusi kepariwisataan terhadap PDRB
	S2. Meningkatnya nilai tambah ekonomi kreatif nasional		• Kurangnya pemanfaatan teknologi digital	dijadikan indikator capaian
	S3. Meningkatnya kualitas dan jumlah wisatawan	• Pengembangan ekonomi kreatif belum optimal dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat	• Data kepariwisataan tidak lengkap	kinerja Pembangunan Daerah
	S4. Meningkatnya daya saing destinasi dan industri pariwisata nasional		• Masih kurangnya aksesibilitas, amenitas, acillary dan atraksi pariwisata di daerah	
	S5. Tersedianya produk pariwisata sesuai kebutuhan	• Kapasitas Sumber Daya Manusia bidang pariwisata dan ekonomi kreatif yang berkualitas masih belum memadai	• Kurangnya diversifikasi produk wisata di daerah	
	S6. Bertumbuhnya investasi dan akses pembiayaan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif nasional		• Pemasaran belum fokus pada upaya meningkatkan dampak pada peningkatan	
	S7. Terlindunginya kekayaan intelektual bidang pariwisata dan ekonomi kreatif		• Masih banyak SDM pariwisata yang belum memiliki sertifikasi	
	S8. Terselenggaranya regulasi pariwisata dan ekonomi kreatif berbasis kajian			
	S9. Tersedianya data dan informasi hasil kajian sesuai kebutuhan pariwisata dan ekonomi kreatif			
	S10. Meningkatnya kualitas dan kuantitas SDM kepariwisataan dan ekonomi kreatif			

Sumber: <https://dispar.pangkalpinangkota.go.id/>

Pertama, masih rendahnya laju pertumbuhan kunjungan wisatawan ke Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

Kedua, pengembangan ekonomi kreatif belum optimal dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat;

Ketiga, kapasitas Sumber Daya Manusia bidang pariwisata dan ekonomi kreatif yang berkualitas masih belum memadai;

Keempat, terbatasnya pengembangan destinasi dan pemasaran serta peningkatan kemitraan kepariwisataan;

Kelima, menurunnya kualitas objek wisata; dan

Keenam, Menurunnya jumlah objek wisata.

Dari hasil analisis tersebut di atas, maka pihak terkait membuat strategi dan arah kebijakan untuk mengatasi dan memberikan Solusi

untuk peningkatan pariwisata pangkalpinang. Strategi merupakan pernyataan-pernyataan yang menjelaskan bagaimana tujuan dan sasaran akan dicapai serta selanjutnya dijabarkan dalam serangkaian kebijakan. Strategi yang digunakan dalam rangka pencapaian sasaran Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang adalah peningkatan kualitas daya tarik wisata dan sarana pariwisata melalui pembangunan infrastruktur, SDM pariwisata dan ekonomi kreatif, pengembangan promosi, kemitraan dan kelembagaan pariwisata.

Kebijakan adalah pedoman yang wajib dipatuhi dalam melakukan tindakan untuk melaksanakan strategi yang dipilih, agar lebih terarah dalam mencapai tujuan dan sasaran. Strategi kebijakan Dinas Pariwisata Kota Pangkal-pinang adalah sebagai berikut:

Pertama, pelaksanaan kinerja yang akuntabel dan pelayanan prima;

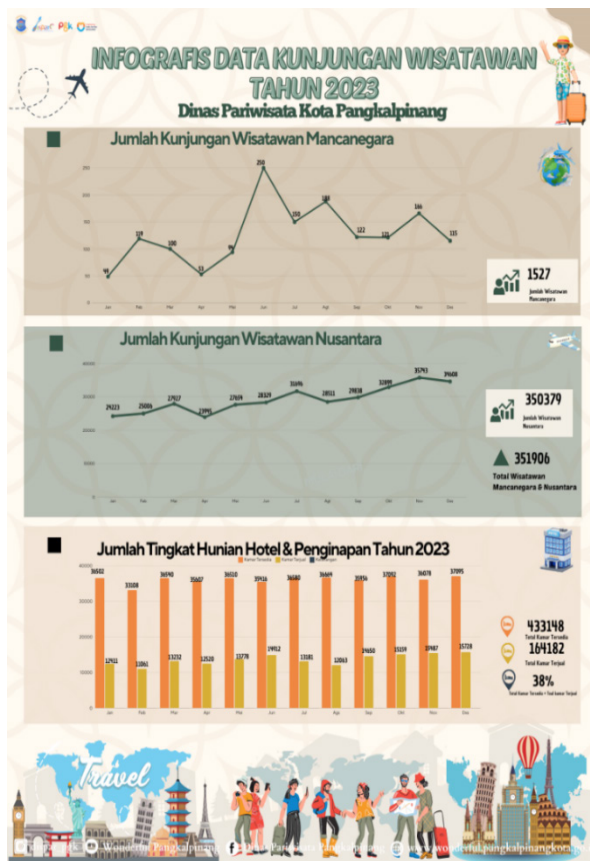
Kedua, peningkatan sarana dan prasarana objek wi-sata untuk mendukung pengembangan daya tarik wisata;

Ketiga, peningkatan promosi pariwisata secara masif melalui media cetak dan elektronik;

Keempat, pembinaan dan peran serta pelaku ekonomi kreatif; dan

Kelima, meningkatkan kualitas SDM pelaku ekonomi kreatif.

Jika menarik data pada laman badan pusat statistik terkait jumlah wisatawan pada 2023 adalah seperti pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Indografis Data Kunjungan Wisatawan ke Pangkalpinang Tahun 2023

Sumber : <https://wonderful.Pangkalpinangkota.go.id/>

Peran Sektor Pariwisata Dalam Peningkatan Ekonomi Wilayah

Pembangunan kepariwisataan menurut UU No. 9 Tahun 2010 tentang Kepariwisata

bertujuan untuk: Meningkatkan pertumbuhan ekonomi; Meningkatkan kesejahteraan rakyat; Menghapus kemiskinan; Mengatasi pengangguran; Melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya; Memajukan kebudayaan; Mengangkat citra bangsa; Memupuk rasa cinta tanah air; Memperkukuh jati diri dan kesatuan bangsa; dan Mempererat persahabatan antarbangsa. Pembangunan kepariwisataan Indonesia meliputi industri pariwisata, destinasi pariwisata, pemasaran dan kelembagaan kepariwisataan.

Pariwisata telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang berperan penting dalam pembangunan suatu wilayah. Perkembangan industri pariwisata membuka berbagai peluang ekonomi, mulai dari penciptaan lapangan kerja hingga peningkatan pendapatan daerah. Penelitian ini membahas bagaimana sektor pariwisata dapat menjadi pendorong utama pertumbuhan ekonomi di berbagai wilayah. Industri pariwisata menciptakan berbagai peluang kerja, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pekerjaan langsung meliputi sektor perhotelan, restoran, pemandu wisata, dan layanan transportasi. Sementara itu, pekerjaan tidak langsung mencakup sektor-sektor pendukung seperti pertanian untuk pasokan bahan makanan, industri kerajinan tangan, serta jasa keuangan dan perbankan. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan, kebutuhan tenaga kerja juga meningkat, yang pada akhirnya mengurangi tingkat pengangguran di suatu daerah.

Pendapatan dari sektor pariwisata dapat meningkatkan perekonomian wilayah melalui pajak dan retribusi. Pemerintah daerah dapat memperoleh pendapatan dari tiket masuk objek wisata, pajak hotel dan restoran, serta izin usaha terkait pariwisata. Pendapatan ini dapat digunakan untuk membangun

Kabupaten/kota	Asing			Domestik			Jumlah		
	Sept 2024	Okt 2024	Perubahan Okt 2024 thd Sept 2024	Sept 2024	Okt 2024	Perubahan Okt 2024 thd Sept 2024	Sept 2024	Okt 2024	Perubahan Okt 2024 thd Sept 2024
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1. Bangka	5	-	-100,00	4.094	3.844	-6,11	4.099	3.844	-6,22
2. Pulau Belitung	588	471	-19,90	15.014	16.533	10,12	15.602	17.004	8,99
3. Bangka Tengah	31	50	61,29	7.117	6.907	-2,95	7.148	6.957	-2,67
4. Pangkal Pinang	12	35	191,67	15.925	14.603	-8,30	15.937	14.638	-8,15
Jumlah	636	556	-12,58	42.150	41.887	-0,62	42.786	42.443	-0,80

Gambar 3. Kunjungan Wisatawan ke Kota Pangkalpinang Tahun 2024

Sumber: BPS Kota Pangkalpinang, 2024.

infrastruktur dan meningkatkan pelayanan publik, yang pada akhirnya mendukung kesejahteraan masyarakat setempat seperti pada Gambar 3 di atas.

Perkembangan sektor pariwisata mendorong pemerintah dan swasta untuk berinvestasi dalam pembangunan infrastruktur. Jalan, bandara, pelabuhan, dan fasilitas umum lainnya ditingkatkan untuk mendukung mobilitas wisatawan. Infrastruktur yang baik tidak hanya mempermudah akses wisatawan tetapi juga meningkatkan kualitas hidup penduduk setempat dan membuka peluang investasi lainnya. Pariwisata memberikan dampak positif bagi pelaku UMKM, terutama dalam sektor kerajinan, kuliner, dan jasa. Wisatawan sering mencari oleh-oleh khas daerah yang diproduksi oleh UMKM setempat. Selain itu, berkembangnya ekowisata dan wisata budaya juga mendorong munculnya usaha berbasis komunitas, yang meningkatkan kesejahteraan ekonomi lokal. Selain dampak ekonomi, pariwisata juga mendorong pelestarian budaya dan lingkungan. Wisata budaya dan ekowisata memberikan insentif bagi masyarakat untuk menjaga warisan budaya dan kelestarian

alam, karena keduanya menjadi daya tarik utama bagi wisatawan. Dengan strategi yang tepat, pariwisata dapat berkembang secara berkelanjutan tanpa merusak lingkungan atau nilai budaya setempat.

Dari berbagai penelitian yang sudah dilakukan di beberapa daerah di Indonesia, menunjukkan bagaimana peran kemampuan berbahasa asing dalam meningkatkan pelayanan terhadap wisatawan. Menurut penelitiannya Erazo menjelaskan bahwa keuntungan memiliki karyawan yang mampu berkomunikasi bahasa inggris (Damayanti, 2019) diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama, meningkatkan *revenue* hotel atau pemasukan tempat wisata. Memiliki karyawan yang mampu berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris secara tidak langsung dapat meningkatkan *revenue* atau pemasukan sebuah objek wisata. Ini dikarenakan penguasaan Bahasa Inggris mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Al-saadi, 2015: 33) sehingga mereka tidak akan segan untuk memberikan lebih dan bahkan untuk berkunjung kembali. Selain meningkatkan kepuasan pelanggan, keterampilan berbahasa

Inggris juga turut membantu dalam menjual produk atau jasa yang ditawarkan sehingga dapat menambah revenue atau pendapatan.

Kedua, meningkatkan efektifitas komunikasi antara kedua belah pihak. Seperti yang telah diungkapkan oleh Al-saadi (2015) di atas bahwa keterampilan berbahasa Inggris dapat meningkatkan efektifitas komunikasi antara pelaku wisata dengan wisatawan serta komunikasi antar pelaku wisata.

Ketiga, mampu mengoperasikan sistem komputer dengan lebih baik. Saat ini, pekerjaan di berbagai sektor telah banyak dibantu oleh teknologi, beberapa pekerjaan manual mulai digantikan oleh komputer. Begitu juga yang terjadi di sektor pariwisata. Beberapa hal telah dilakukan secara online, seperti pemesanan dan pemberian komentar atau masukan. Ketika memiliki karyawan yang mampu berbahasa Inggris maka mereka akan lebih mudah dalam mengoperasikan komputer mengingat teknologi lebih banyak menggunakan Bahasa Inggris.

Meningkatnya pariwisata tidak terlepas dari berbagai faktor, diantaranya adalah faktor promosi. Promosi menurut Kotler (2002) adalah berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan yang menonjolkan keistimewaan produknya yang membujuk konsumen agar membelinya. Promosi memiliki fungsi untuk menciptakan image atau kesan tentang apa yang diiklankan. Semakin bagus promosi yang dilakukan maka akan menarik wisatawan untuk berkunjung (Hidayat, 2021).

Jangkauan promosi sudah tidak terbatas oleh daerah, kota, provinsi bahkan tanpa batas dunia. Teknologi hari ini dengan adanya media sosial yang sangat strategis, mengantarkan berbagai lini kehidupan menembus tanpa batas dan jarak, begitupun dengan kegiatan promosi. Salah satu aspek pentingnya adalah

kemampuan berbahasa asing atau global sudah menjadi sebuah kebutuhan komunikasi dalam promosi wisata ke berbagai wisatawan mancanegara.

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, agar sumber daya dan modal kepariwisataan dimanfaatkan secara optimal melalui penyelenggaraan kepariwisataan yang ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional, memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha atau lapangan pekerjaan, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan daya tarik wisata dan destinasi di Indonesia dalam rangka memupuk rasa cinta tanah air (Anom, I putu, 2013).

Alhasil, kemajuan sektor pariwisata Pangkalpinang sangat dipengaruhi oleh sejauhmana peningkatan kapasitas berbahasa asing oleh para pelayan pelaku pariwisata, baik melalui promosi, *tour guide* maupun pelayanan lainnya sehingga mampu memberikan pelayanan maksimal yang akan berdampak pada kesan atau citra para wisatawan domestik atau mancanegara yang pernah berkunjung ke pulau Bangka Belitung. Seiring waktu pulau Bangka Belitung menjadi destinasi yang menarik perhatian seluruh para wisatawan dengan objek alam yang indah, aksesibilitasnya yang mudah, dan pelayanan yang maksimal. Secara otomatis jika pariwisata semakin meningkat, ketahanan ekonomi wilayah Pangkalpinang akan semakin maju dan kuat.

Pengaruh Kemampuan Bahasa Asing Terhadap Ketahanan Ekonomi

Konsep ketahanan ekonomi merupakan turunan dari konsepsi ketahanan nasional. Secara teoritik ketahanan nasional mencakup semua aspek kehidupan dalam sebuah negara yang dikenal dengan *Astagatra*.

Kehidupan yang terdiri dari 8 aspek yang di dalamnya terdapat aspek ekonomi yang terhimpun aspek sosial. Ketahanan ekonomi merupakan pengerucutan dari konsep ketahanan nasional yang lebih fokus pada kondisi dinamik kehidupan perekonomian bangsa yang mengandung kemampuan untuk mengembangkan kekuatan nasional dalam menghadapi serta mengatasi segala ancaman, gangguan, hambatan dan tantangan yang datang dari luar maupun dari dalam negeri yakni yang langsung maupun tidak langsung untuk menjamin kelangsungan hidup perekonomian bangsa dan negara Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 (Maharani, 2019).

Pendapat pengusaha sekaligus mantan Menteri Perdagangan era Presiden SBY tahun 2011-2014 yaitu Gita Irawan Wirjawan dalam sebuah podcast mengatakan, jika 100 juta masyarakat Indonesia bisa memiliki kemampuan bahasa asing, maka hal ini akan menjadi sebuah bantuan yang sangat besar dalam meningkatkan perekonomian bangsa. Dino Martin seorang CEO Karir.com mengatakan bahwa kemahiran bahasa asing terutama bahasa Inggris itu berpengaruh pada berkait erat dengan persaingan ekonomi. Persaingan yang dimaksud, bisa persaingan secara global maupun lokal atau domestik. Persaingan tenaga kerja adalah salah dari sekian yang sangat dipengaruhi dengan kemampuan bahasa asing. Jika mengacu kepada teori *human capital* bahwa investasi Pendidikan sumberdaya manusia merupakan Langkah strategis dan jangka Panjang. Jika sumber daya manusia seorang tenaga kerja atau para pelaku sektor pariwisata memiliki kemampuan bahasa asing yang mumpuni, maka secara otomatis mampu berkomunikasi yang baik dengan berbagai pihak luar negeri maupun

dalam negeri terkhusus pada sektor ekonomi. Hubungannya pengaruh Pembangunan SDM dalam hal ini peningkatan kemampuan bahasa asing dengan ketahanan ekonomi maka bisa dilihat dari indikator kemajuan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat sebuah negara mengacu kepada komponen kesehatan, Pendidikan, pengeluaran perkapita dan pemukiman (Petiana, Iranto, Wibowo (2015).

Secara teori *human capital* ini adalah teori yang mensyaratkan sumber daya manusia itu harus kompeten. Dengan memiliki sumber daya manusia yang kompeten akan memberikan dampak pada peningkatan produktivitas perekonomian. Untuk menuju dan menggapai sumber daya manusia yang kompeten membutuhkan pembentukan modal manusia itu sendiri sebagai kuncinya (*human capital*). Pembentukan modal tersebut dapat diperoleh dengan mendapatkan sejumlah manusia yang mempunyai karakter yang kuat agar bisa digunakan dalam Pembangunan. Karakter itu berupa tingkat keahlian dan tingkat Pendidikan masyarakat (Idris, 2018). Human capital merupakan salah satu unsur yang sangat penting karena intelektual, mampu menciptakan daya saing bagi sebuah perusahaan maupun organisasi. Human capital mempunyai kekuatan daya dorong untuk meningkatkan produktivitas individu seorang karyawan, sekaligus bisa memperbaiki kinerja suatu Perusahaan melalui kemampuan sumber daya manusianya, mengkomunikasikan pengetahuan, keterampilan dan profesionalisme dalam bekerja dan dapat membangun nilai relasional (Kasmawati, 2017). Dari uraian diatas, bahwa teori *Human Capital* menekankan peningkatan produktivitas seseorang yang dalam hal ini tentunya manusia untuk meningkatnya perekonomian masyarakat dan lebih luasnya

mampu meningkatkan ekonomi sebuah negara.

Dalam era globalisasi, kemampuan bahasa asing menjadi faktor krusial bagi para pengelola pariwisata dalam menarik wisatawan mancanegara dan meningkatkan pengalaman mereka. Kemampuan ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga pada penguatan ketahanan ekonomi wilayah melalui peningkatan pendapatan dan penyerapan lapangan kerja. Bahasa asing menjadi jembatan komunikasi antara pengelola pariwisata dan wisatawan asing.

Keterampilan ini sangat penting dalam memberikan pelayanan yang prima dan profesional, seperti memberikan kemudahan interaksi antara SDM pengelola tempat wisata dengan para turis yang berkunjung ke suatu destinasi wisata, pemberian informasi umum tentang suatu obyek wisata kepada wisatawan asing, dan sekaligus sebagai suatu cara mempromosikan suatu *tourist destination* kepada seluruh masyarakat dunia (Menggo et al., 2022).

Pengembangan sumber daya manusia dengan keterampilan penguasaan bahasa asing adalah menjadi kunci untuk kemajuan perkembangan sektor pariwisata karena adanya interaksi antara wisatawan yang berkunjung dengan pihak yang menawarkan atau mempromosikan produk dan jasa wisata (Atmoko & Santoso, 2019). Dengan menguasai bahasa asing, pelaku pariwisata dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kenyamanan wisatawan, serta membangun reputasi positif bagi destinasi wisata. Kita bisa menyaksikan bagaimana peran dan pengaruh bahasa asing atas meningkatnya sektor pariwisata yang ada di Indonesia maupun di mancanegara. Pengelola

wisata di Bali banyak yang menguasai bahasa Inggris, Mandarin, dan Jepang, sehingga berdampak pada jumlah kunjungan wisatawan asing terus meningkat. Bali bisa sampai menjadi destinasi wisata kelas internasional, menerima jutaan wisatawan mancanegara setiap tahunnya merupakan salah satu hasil dari faktor penguasaan bahasa asing.

Berikut beberapa alasan mengapa penguasaan bahasa asing memiliki urgensi tinggi dalam meningkatkan sektor pariwisata di Bali:

Pertama, meningkatkan Kualitas Layanan Pariwisata

Bahasa adalah jembatan komunikasi antara wisatawan dan pelaku industri pariwisata. Dengan kemampuan berbahasa asing yang baik, pekerja di sektor ini seperti pemandu wisata, staf hotel, dan pedagang dapat memberikan layanan yang lebih baik, menjelaskan budaya lokal, serta memberikan rekomendasi yang lebih informatif kepada wisatawan.

Kedua, meningkatkan Kepercayaan dan Kepuasan Wisatawan

Wisatawan asing akan merasa lebih nyaman dan dihargai jika mereka dapat berkomunikasi dengan mudah dalam bahasa mereka atau bahasa internasional seperti Inggris, Mandarin, Jepang, dan Prancis. Bahasa-bahasa tersebut merupakan kategori bahasa asing (Pramono, 2022). Pengalaman positif ini akan mendorong mereka untuk kembali berkunjung atau merekomendasikan destinasi tersebut kepada wisatawan lain.

Ketiga, meningkatkan Daya Saing Pariwisata

Bali bersaing dengan destinasi wisata lain di dunia seperti Thailand, Maladewa, dan Vietnam. Penguasaan bahasa asing yang lebih baik dapat membuat Bali lebih menarik bagi wisatawan global. Selain itu, investasi asing dalam sektor pariwisata juga akan lebih mudah

masuk jika komunikasi tidak menjadi kendala.

Keempat, memperluas Pasar Wisatawan Internasional

Kemampuan berbahasa asing membuka peluang untuk menarik wisatawan dari berbagai negara, termasuk yang berasal dari negara-negara dengan tingkat kunjungan yang masih rendah. Misalnya, peningkatan jumlah wisatawan dari Tiongkok dan Rusia sangat bergantung pada ketersediaan tenaga kerja pariwisata yang mampu berbahasa Mandarin atau Rusia.

Kelima, meningkatkan Pendapatan Masyarakat Lokal

Banyak masyarakat lokal yang menggantungkan hidupnya pada sektor pariwisata. Dengan menguasai bahasa asing, mereka bisa mendapatkan pekerjaan dengan bayaran lebih tinggi, seperti menjadi pemandu wisata profesional, staf hotel berbintang, atau bahkan membuka bisnis yang lebih ramah bagi wisatawan asing.

Keenam, meningkatkan Daya Tarik Budaya Lokal

Menurut Dewi (2023) bahasa asing juga menjadi alat untuk mempromosikan budaya ke wisatawan asing. Pemandu wisata yang mampu menjelaskan filosofi budaya dan adat istiadat dalam bahasa yang mudah dipahami akan membantu meningkatkan apresiasi wisatawan terhadap warisan budaya lokal.

SIMPULAN

Terdapat kesimpulan mendasar dari berbagai hasil pendalaman data yang dilakukan dengan beberapa pendekatan. *Pertama*, masih kurang dan terbatasnya kapasitas berbahasa asing, khususnya kemampuan bahasa inggris yang para pelaku dan pengelola pariwisata. Konteks tersebut bermasalah secara komposisi kuantitas dan juga kualitas berkomunikasi. *Kedua*, ketersediaan para pelayanan pariwisata

yang memiliki kemampuan bahasa asing selain bahasa inggris, misalnya kemampuan bahasa Mandarin masih sangat terbatas jumlahnya karena hanya berjumlah kurang lebih sekitar 2-3 orang saja. Baik bahasa inggris maupun bahasa mandarin selama ini justru memanfaatkan jasa guru bahasa yang terdapat di lingkungan sekolah.

Beberapa bahasa asing lainnya yang justru belum tersedia padahal memiliki market wisatawan asing yang cukup menjanjikan yaitu pelayanan pariwisata berbahasa Jerman, Jepang, dan Belanda. Kondisi ini tentu perlu disikapi secara serius oleh semua pemangku kepentingan. Kondisi tersebut hanya memanfaatkan para tenaga profesional yang sengaja didatangkan dari Jakarta, Bali dan beberapa kota lainnya di Indonesia.

Ketiga, salah satu faktor utama masih terbatasnya kemampuan bahasa asing adalah peran pemerintah dan pengelola pariwisata yang masih minim terkait program pengemabangan sumber daya manusia terkhusus pengembangan kemampuan bahasa asing padahal peran human capital ini sangat berpengaruh kepada kemajuan ekonomi suatu wilayah bahkan ekonomi sebuah negara. Padahal tingkat kunjungan wisatawan asing kedepannya akan terus mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Melihat tren tersebut kemampuan bahasa asing pengelola pariwisata menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk memberikan pelayanan optimal bagi para wisatawan, sehingga mereka akan merasakan kepuasan pelayanan dan mendapatkan informasi sesuai yang mereka butuhkan. Kondisi ini akan akan mempengaruhi terhadap peningkatan ekonomi khususnya di kawasan wisata yang ada di Pangkalpinang dengan meningkatnya pesanan hotel, transportasi, umkm dan sektor lainnya.

Dengan kondisi permasalahan seperti ini, pemerintah Pangkalpinang harus serius melaksanakan semua program yang sudah direncanakan dalam agenda renstranya berupa peningkatan sumber daya manusia dalam sektor pariwisata yang secara kualitas dan kuantitas masih jauh dari kata memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Saadi, N., 2015. Importance of English Language in the Development of Tourism. *Academic Journal of Accounting and Economics Researches*, 4(1), 33–45. Retrieved from www.worldfresearches.com
- Atmoko, T. P. H., & Santoso, I. B., 2019. Pengembangan Kapasitas SDM Pariwisata di Kawasan Airport City Kabupaten Kulon Progo. *Prosiding SENDU_U 2019*, 21(1), 978–979.
- BPS Bangka Belitung, 2018. Direktori Hotel Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2017, BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- Cai, G. et al., 2023. ‘The promotion strategies and dynamic evaluation model of exhibition-driven sustainable tourism based on previous/prospective tourist satisfaction after COVID-19’, *Evaluation and Program Planning*, 101, p. 102355. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102355>.
- Damayanti, Luh Sri, 2019. “Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris Dalam Industri Pariwisata”, *JOURNEY Volume 2 Nomor 1*
- Dewi, I Putu Sasmika, 2023. Pentingnya Penguasaan Bahasa Asing Sebagai Salah Satu Pendukung Faktor Utama Industri Pariwisata. *Paryataka; Jurnal Pariwisata dan Keagamaan*
- Fathani, A.T., Azmi, N.A. and Purnomo, E.P., 2023. ‘A Systematic Review of Tourism Governance : Sustainable Tourism Governance Model Post COVID-19’, 19(148), pp. 35–50. Available at: <https://doi.org/10.24258/jba.v19i1.1125>.
- Fatsah, H., Muziatun, M., & Mas, S. R., 2023. Pengembangan Kemampuan Berbahasa Inggris Pengelola Wisata di Kawasan Teluk Tomini. *Dikmas: Jurnal Pendidikan Masyarakat dan Pengabdian*, 3(2), 567-574.
- Hasni, N.A. et al., 2022. ‘Linguistic Landscape of Tourist Spaces from 2014 to 2022: A Review’, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(10), pp. 1695–1708. Available at: <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v12-i10/14996>.
- Hidayat, 2021. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Domestik Ke Museum Surabaya. *Jurnal IPTA* 9(1):54 DOI:10.24843/IPTA.2021.v09.i01.p05
- Hlee, S. et al., 2021. ‘Will the relevance of review language and destination attractions be helpful? A data-driven approach’, *Journal of Vacation Marketing*, 27(1), pp. 61–81. Available at: <https://doi.org/10.1177/1356766720950356>.
- Ibrahim, I., Zukhri, N., Rendy, R., 2019. Between Tourism and Ecology: Review of Political Policy Commitments on Ecotourism Development in Bangka Belitung. *E3S Web of Conferences* 118, 04008.
- Ibrahim, I., Zukhri, N., Rendy, R., 2019. Between Natural Tourism, the Booming of Laskar Pelangi Film, and the Image of Environmental Damage: Measuring the Perception of Regional Tourist on

- Bangka Belitung Tourism, *Journal of Physics, IOP, Vol. 1351, 2019.*
- Ibrahim, I., Haryadi, D., Wahyudin, N., 2019. Between Fishing, Mining, and Suction Vessel : The Compromise of Teluk Limau People, West Bangka, On Tin Mining Aggresion, PEOPLE: *International Journal of Social Sciences, Vol. 5 Issue 1, pp.178 – 185.*
- Judisseno, R.L., 2017. Aktivitas dan Kompleksitas Kepariwisata: Suatu Tinjauan tentang Kebijakan Pengembangan Kepariwisata. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmawati, Yuni, 2017. Human Capital dan Kinerja Karyawan. Business, Applied Vol, Economics 3, no. 4.
- Maharani, Ajeng, Mahalika, Faula, 2019. “New Normal Tourism Sebagai Pendukung Ketahanan Ekonomi Nasional Pada Masa Pandemi”. *Jurnal Lembaga Ketahanan Republik Indonesia. Volume 8 No 2.*
- Majid, G.M. et al., 2023. ‘Intelligent automation for sustainable tourism: a systematic review’, *Journal of Sustainable Tourism*, 31(11), pp. 2421–2440. Available at: <https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2246681>.
- Menggo, S., Su, Y. R., & Taopan, R. A., 2022. Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata Di Desa Wisata Meler. *Jurnal Widya Laksana*, 11(1), 85. <https://doi.org/10.23887/jwl.v11i1.34908>
- Miller, G. and Torres-Delgado, A., 2023. ‘Measuring sustainable tourism: a state of the art review of sustainable tourism indicators’, *Journal of Sustainable Tourism*, 31(7), pp. 1483–1496. Available at: <https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2213859>.
- Moleong, lexy J., 2019. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.
- Petiana, I., Iranto, D., & Wibowo, A., 2015. Tingkat Pendidikan Tenaga Kerja, Pengeluaran Pemerintah Sektor Pendidikan, dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia Tahun 2002-2012. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (JPEB).*
- Pramono, D. A., 2022. Program Pembentukan Kompetensi Bahasa Asing Dan Teknologi Informasi Siswa. In *International Conference on Research and Community Services (ICORcs)* (Vol. 1, No. 1, pp. 1- 37).
- Purnomo, E.P. and Khairunnisa, T., 2024. ‘Green Economy: Increasing Economic Growth to Support Sustainable Tourism in Super Priority Destinations’, *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(10), pp. 4021–4031. Available at: <https://doi.org/10.18280/ijstdp.191031>.
- Purwati, S., 2017. Program Literasi Membaca 15 Menit Sebelum Pelajaran Dimulai Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Membaca Dan Menghafal Surah Pendek. *Jurnal Ilmu Pendidikan Sosial, Sains, Dan Humaniora*, 3(4), 663–670
- Rijal, Andi Samsu. 2021. “Penggunaan bahasa dalam ranah pariwisata; studi di kawasan taman nasional bantimurung bulusaraung maros, sulawesi selatan”, dalam *Jurnal SASDAYA; Gadjah Mada Journal of Humanities*. Vol. 5. No. 1, 2021
- Streimikiene, D. et al., 2021. ‘Sustainable tourism development and competitiveness: The systematic literature review’, *Sustainable Development*, 29(1), pp. 259–271.

- Available at: <https://doi.org/10.1002/sd.2133>.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; Alfabeta.
- Suhaimi, N.I.B. and Abdullah, A.T.H., 2021. 'The Role of Multilingualism in Enhancing Tourism Sector in Malaysia', *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(7), pp. 816–832. Available at: <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i7/3154>.
- Susanti, E. and Amelia, D., 2021. 'The Digital Promotion Strategy of Tourism Sector Towards Sustainable Tourism Development', in *Proceedings of the 2nd Annual Conference on Social Science and Humanities (ANCOSH 2020)*, pp. 36–39. Available at: <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210413.009>.