

Pelatihan Komunikasi Bahasa Inggris Berbasis Warisan Budaya Melayu Bagi Pemandu Wisata Istana Maimoon Untuk Meningkatkan Kualitas Interpretasi Budaya dan Kepuasan Wisatawan Mancanegara

Emmy Erwina¹, Bima Prana Chitra², Lisna Sari Siregar³, Widelya Shafa April⁴, Winanda Salvira⁵

^{1,2,,3,4,5}Universitas Harapan Medan

Jl. Imam Bonjol No 35 Medan, 20152, Sumatera Utara, Indonesia

e-mail: ¹emmyerwina8@gmail.com, ²lisnasari@gmail.com, ³bimapranachitra@yahoo.com,
⁴widelyashafa@gmail.com, ⁵winandasalvira@gmail.com

Abstrak

Pemandu wisata memiliki peran strategis dalam membangun pengalaman wisatawan melalui penyampaian informasi yang komunikatif, akurat, dan berorientasi pada interpretasi budaya. Namun, hasil identifikasi kebutuhan pada pemandu wisata Istana Maimoon menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi Bahasa Inggris, penguasaan kosakata pariwisata, serta keterampilan menginterpretasikan warisan budaya Melayu kepada wisatawan mancanegara masih belum optimal. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris berbasis warisan budaya Melayu bagi pemandu wisata Istana Maimoon sehingga mampu meningkatkan kualitas interpretasi budaya dan pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif melalui tahapan analisis kebutuhan, penyusunan modul pelatihan, pelaksanaan pelatihan berbasis English for Tourism, heritage interpretation, storytelling, komunikasi lintas budaya, praktik lapangan, pendampingan, serta monitoring dan evaluasi. Berdasarkan data simulasi yang digunakan sebagai contoh analisis, rata-rata nilai peserta meningkat dari 59,50 pada tahap pre-test menjadi 84,30 pada tahap post-test. Hasil observasi juga menunjukkan peningkatan pada aspek kelancaran komunikasi, penguasaan materi budaya Melayu, kemampuan storytelling, pelafalan, dan kepercayaan diri peserta. Selain itu, sebagian besar peserta memberikan respons sangat puas terhadap materi, metode, dan proses pendampingan selama pelatihan. Secara keseluruhan, program pelatihan menunjukkan potensi dalam meningkatkan kompetensi komunikasi profesional pemandu wisata sekaligus memperkuat kualitas interpretasi budaya Melayu sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan wisata heritage di Istana Maimoon. Ke depan, pelaksanaan program serupa perlu didukung oleh evaluasi berbasis data empiris dan pendampingan berkelanjutan agar dampaknya terhadap kepuasan wisatawan dan daya saing destinasi dapat diukur secara lebih komprehensif.

Kata kunci: pelatihan Bahasa Inggris; pemandu wisata; warisan budaya Melayu; interpretasi budaya; kepuasan wisatawan; Istana Maimoon.

Abstract

Tour guides play a strategic role in creating meaningful visitor experiences through effective communication, accurate information delivery, and cultural interpretation. However, the initial needs assessment conducted among tour guides at Maimoon Palace indicated that their English communication skills, tourism-related vocabulary, and ability to interpret Malay cultural heritage for international visitors were still limited. These challenges may affect service quality and visitor satisfaction. This community engagement program aimed to enhance English communication skills based on Malay cultural heritage in order to improve cultural interpretation and service quality for international tourists visiting Maimoon Palace. The program adopted a participatory approach consisting of needs assessment, training module development, English for Tourism instruction, heritage interpretation, storytelling, intercultural communication, field practice, mentoring, monitoring, and evaluation. Based on the simulated dataset used for analytical illustration, participants' average scores increased from 59.50 in the pre-test to 84.30

in the post-test. Observational findings also indicated improvements in communication fluency, knowledge of Malay cultural heritage, storytelling ability, pronunciation, and self-confidence during guiding practices. Furthermore, most participants reported being very satisfied with the training materials, learning methods, and mentoring process. Overall, the training program demonstrated strong potential to strengthen tour guides' professional communication competence while enhancing the quality of Malay cultural interpretation as an integral component of heritage tourism services at Maimoon Palace. Future implementation should incorporate empirical evaluation and long-term mentoring to provide more robust evidence regarding its contribution to visitor satisfaction and destination competitiveness.

Keywords: *English communication training; tour guides; Malay cultural heritage; heritage interpretation; tourist satisfaction; Maimoon Palace.*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata telah berkembang menjadi salah satu sektor strategis yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, pelestarian budaya, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat di berbagai negara, termasuk Indonesia (UNWTO, 2023). Perkembangan industri pariwisata tidak lagi hanya berorientasi pada kunjungan wisata, tetapi juga pada penciptaan pengalaman (tourist experience) yang berkualitas melalui pelayanan profesional dan interpretasi budaya yang autentik. Konsep tersebut menjadikan kualitas sumber daya manusia sebagai salah satu faktor utama dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata budaya.

Indonesia memiliki kekayaan warisan budaya yang sangat beragam dan menjadi modal penting dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan. Berbagai situs sejarah, bangunan cagar budaya, museum, dan kawasan heritage tidak hanya berfungsi sebagai objek wisata, tetapi juga sebagai media edukasi yang memperkenalkan identitas budaya bangsa kepada masyarakat internasional. Oleh karena itu, pengelolaan destinasi heritage membutuhkan strategi pelayanan yang mampu mengintegrasikan aspek konservasi budaya dengan kebutuhan wisatawan modern.

Kota Medan merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Pulau Sumatera yang memiliki potensi besar dalam pengembangan pariwisata budaya. Keberadaan bangunan bersejarah peninggalan Kesultanan Deli menjadi daya tarik utama yang membedakan Medan dari destinasi wisata perkotaan lainnya. Salah satu ikon wisata budaya tersebut adalah Istana Maimoon yang hingga kini masih menjadi simbol kejayaan budaya Melayu Deli dan destinasi favorit bagi wisatawan domestik maupun mancanegara.

Sebagai destinasi wisata heritage, Istana Maimoon tidak hanya menawarkan keindahan arsitektur yang memadukan unsur Melayu, Islam, India, dan Eropa, tetapi juga menyimpan berbagai nilai sejarah, tradisi, adat istiadat, serta filosofi budaya Melayu yang memiliki nilai edukatif tinggi. Nilai-nilai tersebut akan memberikan pengalaman wisata yang bermakna apabila mampu dikomunikasikan secara efektif kepada wisatawan melalui proses interpretasi budaya yang baik.

Interpretasi budaya merupakan proses penyampaian informasi yang tidak sekadar menjelaskan fakta sejarah, tetapi juga membangun pemahaman, keterikatan emosional, dan apresiasi wisatawan terhadap nilai suatu warisan budaya. Pemandu wisata memegang peranan penting sebagai interpreter yang menjembatani informasi sejarah dengan pengalaman wisatawan selama melakukan kunjungan. Interpretasi yang menarik terbukti meningkatkan pengalaman belajar, keterikatan terhadap situs budaya, dan kepuasan wisatawan.

Dalam konteks destinasi yang banyak dikunjungi wisatawan asing, kemampuan komunikasi Bahasa Inggris menjadi kompetensi yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan wisata. Bahasa Inggris berfungsi sebagai *lingua franca* yang memungkinkan pemandu wisata menyampaikan informasi sejarah, nilai budaya, aturan kunjungan, serta menjawab berbagai pertanyaan wisatawan secara komunikatif dan profesional. Keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris berpotensi mengurangi efektivitas interpretasi budaya sehingga pengalaman wisata menjadi kurang optimal.

Selain kemampuan berbahasa, pemandu wisata juga dituntut memiliki kemampuan storytelling, komunikasi lintas budaya, penggunaan istilah budaya yang tepat, serta kemampuan menjelaskan makna simbolik dari setiap objek budaya yang diperkenalkan. Kombinasi kompetensi tersebut akan menghasilkan pelayanan interpretatif yang lebih menarik, interaktif, dan mudah dipahami oleh wisatawan mancanegara.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan penting yang memengaruhi kepuasan wisatawan. Pada destinasi wisata heritage, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup kompetensi petugas, kualitas komunikasi, kemampuan memberikan informasi, serta pengalaman budaya yang diperoleh wisatawan selama berkunjung. Kepuasan yang tinggi akan meningkatkan citra destinasi, loyalitas pengunjung, dan minat untuk melakukan kunjungan kembali.

Penelitian yang dilakukan pada Istana Maimoon menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, sehingga peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi salah satu strategi penting dalam pengembangan destinasi tersebut. Penelitian lain juga merekomendasikan peningkatan interaksi budaya yang autentik, penyediaan informasi yang memadai, dan penguatan kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan pengalaman wisatawan.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan identifikasi kebutuhan mitra dalam kegiatan pengabdian ini, masih ditemukan sejumlah permasalahan yang memerlukan perhatian. Sebagian pemandu wisata telah memiliki pengalaman memandu wisatawan, tetapi kemampuan komunikasi Bahasa Inggris masih berada pada tingkat dasar sehingga penyampaian informasi sering kali terbatas pada kalimat-kalimat sederhana. Kondisi tersebut menyebabkan penjelasan mengenai sejarah Kesultanan Deli, filosofi arsitektur Istana Maimoon, adat Melayu, maupun nilai-nilai budaya belum dapat disampaikan secara mendalam kepada wisatawan asing.

Selain keterbatasan kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris, mitra juga belum memiliki penguasaan kosakata khusus yang berkaitan dengan warisan budaya Melayu (Malay cultural heritage vocabulary). Banyak istilah budaya, gelar adat, simbol kerajaan, maupun nilai filosofis yang belum dapat diterjemahkan secara tepat ke dalam Bahasa Inggris sehingga penjelasan yang diberikan sering kali bersifat literal dan kehilangan makna budaya yang sesungguhnya. Akibatnya, proses interpretasi budaya menjadi kurang menarik dan kurang memberikan pengalaman belajar yang mendalam bagi wisatawan.

Permasalahan lainnya adalah belum tersedianya modul pelatihan Bahasa Inggris yang secara khusus dirancang berdasarkan konteks budaya Melayu di Istana Maimoon. Materi yang selama ini digunakan masih bersifat umum (general English) dan belum mengakomodasi kebutuhan komunikasi spesifik seorang pemandu wisata heritage. Di samping itu, pelatihan yang pernah diikuti mitra belum menekankan praktik storytelling, role play, maupun simulasi interpretasi budaya secara langsung sehingga peningkatan kompetensi komunikasi belum berlangsung secara optimal.

1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kompetensi pemandu wisata, interpretasi budaya, dan kepuasan wisatawan telah berkembang cukup pesat dalam satu dekade terakhir. Huang, Weiler, dan Assaker (2015) membuktikan bahwa kualitas interpretasi yang dilakukan pemandu wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan serta niat untuk berkunjung kembali pada destinasi wisata heritage di Australia. Penelitian tersebut menekankan bahwa interpretasi yang baik mampu meningkatkan pemahaman kognitif maupun keterikatan emosional wisatawan terhadap warisan budaya. Selanjutnya, penelitian Moreno-Melgarejo dkk. (2019) menunjukkan bahwa heritage interpretation merupakan instrumen penting dalam meningkatkan pengalaman belajar, kesadaran konservasi, dan kepuasan pengunjung di destinasi budaya. Penelitian tersebut lebih berfokus pada efektivitas metode interpretasi terhadap pengalaman wisatawan daripada pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang melaksanakan interpretasi tersebut. Di sisi lain, penelitian Zhang dan kolega mengenai kinerja pemandu wisata menegaskan bahwa kemampuan komunikasi, pengetahuan, dan pelayanan merupakan determinan utama kualitas pengalaman

wisata. Namun, kajian tersebut tidak secara khusus mengembangkan model pelatihan berbasis budaya lokal sebagai bentuk intervensi kepada pemandu wisata.

Penelitian yang lebih baru mulai mengkaji kompetensi pemandu wisata dalam konteks destinasi budaya di Indonesia. Trivenna dan Eviana (2024) menemukan bahwa kompetensi pemandu wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di Museum Sejarah Jakarta, terutama melalui aspek keterampilan dan sikap profesional. Meskipun demikian, penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif yang berorientasi pada pengujian hubungan antarvariabel dan belum mengembangkan program peningkatan kompetensi melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Penelitian Avantie dkk. (2025) mengenai kebutuhan Bahasa Inggris pemandu wisata di Pura Mangkunegaran menunjukkan bahwa kemampuan berbicara, mendengarkan, dan komunikasi lintas budaya merupakan kebutuhan utama pemandu wisata heritage. Akan tetapi, penelitian tersebut masih berupa analisis kebutuhan (needs analysis) sehingga belum menghasilkan model pelatihan yang mengintegrasikan English for Specific Purposes (ESP), storytelling, serta interpretasi budaya lokal ke dalam satu paket pembelajaran aplikatif.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, masih terdapat ruang pengembangan yang menjadi dasar pelaksanaan pengabdian ini. Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu berorientasi pada pengujian hubungan antara kompetensi pemandu wisata, kualitas interpretasi, dan kepuasan wisatawan, sedangkan intervensi nyata melalui pelatihan yang terstruktur masih relatif terbatas. Kedua, belum banyak penelitian maupun kegiatan pengabdian yang mengintegrasikan komunikasi Bahasa Inggris berbasis warisan budaya Melayu sebagai materi utama pelatihan bagi pemandu wisata heritage, khususnya di Istana Maimoon Kota Medan. Ketiga, penelitian sebelumnya umumnya memisahkan pembelajaran Bahasa Inggris, interpretasi budaya, dan pelayanan wisata, sedangkan kegiatan pengabdian ini menggabungkan ketiga aspek tersebut melalui pendekatan English for Heritage Tourism, heritage interpretation, storytelling, intercultural communication, dan praktik lapangan secara langsung. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kompetensi komunikasi pemandu wisata, tetapi juga memperkuat kualitas interpretasi budaya Melayu, meningkatkan kepuasan wisatawan mancanegara, serta mendukung daya saing destinasi wisata heritage di Kota Medan.

1.3 Tujuan Kegiatan Pengabdian

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi Bahasa Inggris para pemandu wisata di Istana Maimoon sebagai upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan wisata budaya kepada wisatawan mancanegara. Program pelatihan dirancang agar peserta memiliki kemampuan berkomunikasi secara lisan yang lebih baik dalam berbagai situasi pelayanan wisata, mulai dari menyambut wisatawan, memberikan informasi, hingga menjawab pertanyaan secara komunikatif dan profesional. Selain meningkatkan keterampilan berbicara, kegiatan ini juga bertujuan memperkaya penguasaan kosakata dan ungkapan Bahasa Inggris yang berkaitan dengan sejarah, arsitektur, adat istiadat, tradisi, dan nilai-nilai budaya Melayu yang menjadi identitas utama Istana Maimoon. Penguasaan kosakata yang kontekstual diharapkan mampu membantu pemandu wisata menyampaikan informasi secara lebih akurat, sistematis, dan mudah dipahami oleh wisatawan asing. Melalui pelatihan yang berbasis kebutuhan lapangan, peserta diharapkan mampu membangun rasa percaya diri dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris ketika mendampingi wisatawan dari berbagai negara. Peningkatan kemampuan tersebut juga diharapkan dapat mengurangi hambatan komunikasi yang selama ini menjadi kendala dalam penyampaian informasi kepada wisatawan mancanegara. Dengan demikian, pelatihan ini diarahkan untuk menghasilkan pemandu wisata yang memiliki kompetensi komunikasi yang lebih profesional sesuai dengan tuntutan industri pariwisata internasional.

Selain berfokus pada peningkatan kemampuan berbahasa Inggris, kegiatan ini bertujuan memperkuat kemampuan pemandu wisata dalam menginterpretasikan warisan budaya Melayu secara komprehensif dan menarik. Interpretasi budaya tidak hanya menekankan penyampaian fakta sejarah, tetapi juga kemampuan menjelaskan makna filosofis, nilai-nilai budaya, simbol-

simbol adat, serta keterkaitan antara sejarah Kesultanan Deli dengan perkembangan budaya Melayu di Kota Medan. Oleh karena itu, pelatihan disusun dengan mengintegrasikan materi komunikasi, storytelling, interpretasi budaya, dan komunikasi lintas budaya ke dalam proses pembelajaran. Pendekatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kemampuan peserta dalam menyampaikan narasi sejarah secara runtut, menarik, dan mudah dipahami oleh wisatawan dari berbagai latar belakang budaya. Pemandu wisata juga diharapkan mampu menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakteristik wisatawan sehingga proses penyampaian informasi menjadi lebih interaktif dan berorientasi pada pengalaman belajar. Kemampuan interpretasi yang baik akan memperkuat peran pemandu wisata sebagai duta budaya yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun apresiasi wisatawan terhadap kekayaan budaya Melayu. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan mampu menghasilkan pelayanan interpretasi budaya yang lebih berkualitas dan memberikan pengalaman wisata yang lebih berkesan.

Tujuan berikutnya adalah meningkatkan kualitas pelayanan wisata melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat secara langsung dalam aktivitas pemanduan wisata di Istana Maimoon. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan wisatawan dan keberhasilan pengelolaan destinasi wisata budaya. Oleh karena itu, kegiatan ini dirancang untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal, kemampuan memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, serta kemampuan menangani berbagai situasi yang dihadapi selama proses pemanduan wisata. Peserta tidak hanya memperoleh materi secara teoritis, tetapi juga mengikuti praktik langsung melalui simulasi pelayanan, diskusi kasus, dan pendampingan yang menyesuaikan dengan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan pembelajaran yang bersifat partisipatif diharapkan mampu meningkatkan kemampuan peserta dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh ke dalam praktik pelayanan sehari-hari. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut diharapkan mampu menciptakan pengalaman wisata yang lebih positif sehingga wisatawan merasa nyaman, memperoleh informasi yang memadai, dan memiliki kesan yang baik terhadap destinasi wisata yang dikunjungi. Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan akan memperkuat citra Istana Maimoon sebagai destinasi wisata heritage yang mampu memberikan pelayanan berstandar internasional.

Secara lebih luas, kegiatan pengabdian ini bertujuan mendukung pengembangan pariwisata budaya yang berkelanjutan melalui pemberdayaan pemandu wisata sebagai salah satu aktor utama dalam pelestarian warisan budaya Melayu. Peningkatan kompetensi pemandu wisata diharapkan tidak hanya memberikan manfaat bagi individu peserta, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap pengelolaan destinasi wisata, masyarakat sekitar, dan pembangunan ekonomi daerah. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan, memperkuat citra positif destinasi, serta mendorong terbentuknya promosi dari mulut ke mulut yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan pada masa mendatang. Bertambahnya kunjungan wisatawan diharapkan memberikan kontribusi terhadap peningkatan aktivitas ekonomi masyarakat yang bergerak di sektor pariwisata, seperti pelaku usaha kuliner, transportasi, ekonomi kreatif, dan usaha mikro di sekitar kawasan Istana Maimoon. Di sisi lain, penguatan kemampuan interpretasi budaya juga menjadi bagian penting dalam menjaga keberlanjutan nilai-nilai budaya Melayu agar tetap dikenal dan diapresiasi oleh masyarakat internasional. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini diharapkan mampu membangun sinergi antara peningkatan kualitas sumber daya manusia, pelestarian warisan budaya, dan penguatan daya saing pariwisata heritage di Kota Medan secara berkelanjutan. Melalui tercapainya tujuan tersebut, program ini diharapkan menjadi model pengembangan kapasitas pemandu wisata berbasis kearifan lokal yang dapat direplikasi pada destinasi wisata budaya lainnya di Indonesia.

1.4 . Manfaat Kegiatan Pengabdian

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan memberikan manfaat yang nyata bagi pemandu wisata Istana Maimoon sebagai mitra utama dalam pelaksanaan program. Melalui pelatihan komunikasi Bahasa Inggris berbasis warisan budaya Melayu, peserta memperoleh kesempatan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara profesional dalam melayani

wisatawan mancanegara. Peningkatan kompetensi tersebut tidak hanya mencakup aspek kebahasaan, tetapi juga meliputi penguasaan kosakata budaya, teknik penyampaian informasi, kemampuan storytelling, dan komunikasi lintas budaya yang sesuai dengan karakteristik wisata heritage. Kompetensi yang lebih baik akan membantu pemandu wisata menyampaikan informasi sejarah dan budaya secara lebih sistematis, menarik, dan mudah dipahami oleh wisatawan dari berbagai negara. Selain itu, peningkatan kemampuan komunikasi diharapkan mampu memperkuat rasa percaya diri peserta ketika berinteraksi dengan wisatawan asing dalam berbagai situasi pelayanan. Kepercayaan diri yang meningkat akan berdampak pada kualitas interaksi antara pemandu wisata dan wisatawan sehingga proses pelayanan menjadi lebih komunikatif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengunjung. Dengan demikian, kegiatan ini memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang menjadi ujung tombak pelayanan di destinasi wisata budaya.

Bagi pengelola Istana Maimoon, kegiatan pengabdian ini diharapkan menjadi salah satu strategi penguatan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi pemandu wisata secara berkelanjutan. Pemandu wisata yang memiliki kemampuan komunikasi dan interpretasi budaya yang lebih baik akan mampu memberikan pelayanan yang konsisten serta menciptakan pengalaman wisata yang lebih berkualitas. Kondisi tersebut akan memperkuat citra Istana Maimoon sebagai destinasi wisata heritage yang tidak hanya memiliki nilai sejarah yang tinggi, tetapi juga didukung oleh sumber daya manusia yang profesional. Peningkatan kualitas pelayanan juga berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan sehingga memberikan pengalaman berkunjung yang lebih berkesan. Wisatawan yang memperoleh pengalaman positif cenderung memberikan rekomendasi kepada wisatawan lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut maupun berbagai platform digital. Dampak tersebut akan mendukung peningkatan reputasi destinasi serta memperluas jangkauan promosi wisata tanpa memerlukan biaya promosi yang besar. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini diharapkan menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pengelolaan destinasi wisata budaya yang berorientasi pada pelayanan prima dan keberlanjutan.

Kegiatan ini juga diharapkan memberikan manfaat bagi pemerintah daerah, Dinas Pariwisata, serta masyarakat yang menggantungkan aktivitas ekonominya pada sektor pariwisata. Meningkatnya kualitas pelayanan wisata akan memperkuat daya tarik Istana Maimoon sebagai salah satu destinasi unggulan di Kota Medan yang mampu bersaing dengan destinasi heritage lainnya di tingkat nasional maupun internasional. Peningkatan kepuasan wisatawan diharapkan berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik dalam jangka panjang. Bertambahnya arus kunjungan tersebut akan memberikan efek berganda (*multiplier effect*) terhadap berbagai sektor ekonomi lokal, termasuk usaha kuliner, transportasi, perhotelan, perdagangan cendera mata, jasa perjalanan, serta pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah di sekitar kawasan wisata. Selain memberikan manfaat ekonomi, kegiatan ini juga berkontribusi terhadap pelestarian warisan budaya Melayu melalui penyampaian informasi sejarah dan budaya yang lebih akurat kepada masyarakat internasional. Pelestarian budaya yang didukung oleh interpretasi yang berkualitas akan meningkatkan apresiasi wisatawan terhadap nilai-nilai budaya lokal sehingga keberadaan warisan budaya tetap terjaga dan memiliki nilai edukatif bagi generasi mendatang. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini memberikan manfaat yang tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga sosial, budaya, dan pendidikan.

Dari perspektif perguruan tinggi, kegiatan pengabdian ini memberikan manfaat sebagai implementasi nyata pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang pengabdian kepada masyarakat yang berbasis hasil penelitian dan kebutuhan mitra. Program ini menjadi sarana untuk mengintegrasikan keilmuan di bidang Bahasa Inggris, komunikasi, pariwisata, dan ekonomi kreatif ke dalam bentuk kegiatan yang aplikatif dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Luaran berupa modul pelatihan, perangkat pembelajaran, artikel ilmiah, serta dokumentasi kegiatan diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi dan praktisi dalam mengembangkan program peningkatan kompetensi pemandu wisata berbasis kearifan lokal. Selain itu, model pelatihan yang dikembangkan dapat direplikasi pada destinasi wisata budaya lainnya yang memiliki karakteristik serupa sehingga manfaat program

tidak hanya terbatas pada satu lokasi pengabdian. Hasil kegiatan ini juga diharapkan memperkuat kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, pengelola destinasi wisata, dan masyarakat dalam mendukung pembangunan pariwisata yang berkelanjutan. Sinergi tersebut menjadi fondasi penting dalam menciptakan inovasi pelayanan wisata yang adaptif terhadap perkembangan kebutuhan wisatawan global tanpa mengabaikan nilai-nilai budaya lokal. Pada akhirnya, kegiatan pengabdian ini diharapkan mampu menghasilkan dampak yang berkelanjutan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan identitas budaya Melayu, dan peningkatan daya saing pariwisata heritage di Kota Medan.

2. METODE PENGABDIAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory approach*) yang menempatkan mitra sebagai subjek utama dalam seluruh tahapan kegiatan. Pendekatan tersebut dipilih karena memberikan kesempatan kepada pemandu wisata Istana Maimoon untuk berpartisipasi secara aktif dalam mengidentifikasi kebutuhan, mengikuti proses pelatihan, melaksanakan praktik lapangan, hingga melakukan refleksi terhadap hasil yang telah dicapai. Melalui pendekatan ini, tim pengabdian tidak hanya berperan sebagai penyedia materi pelatihan, tetapi juga sebagai fasilitator yang mendampingi mitra dalam mengembangkan kompetensi komunikasi Bahasa Inggris berbasis warisan budaya Melayu sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Dengan demikian, program yang dilaksanakan diharapkan mampu menghasilkan perubahan kompetensi yang berkelanjutan dan dapat diterapkan secara langsung dalam aktivitas pelayanan wisata.

Kegiatan pengabdian dilaksanakan di kawasan wisata heritage Istana Maimoon, Kota Medan, Sumatera Utara, dengan sasaran utama pemandu wisata yang secara rutin memberikan pelayanan kepada wisatawan domestik maupun mancanegara. Peserta kegiatan berjumlah sekitar 20–25 orang yang dipilih berdasarkan keterlibatan aktif dalam aktivitas pemanduan wisata dan kesediaan mengikuti seluruh rangkaian program. Sebelum pelaksanaan kegiatan, tim pengabdian melakukan koordinasi dengan pengelola Istana Maimoon untuk menyusun jadwal kegiatan, menentukan kebutuhan pelatihan, serta menyepakati bentuk pendampingan yang akan dilaksanakan. Tahap koordinasi ini menjadi penting untuk memastikan bahwa seluruh program dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan mitra dan tidak mengganggu aktivitas pelayanan wisata yang berlangsung setiap hari.

Tahapan pertama dalam implementasi program adalah analisis kebutuhan (*needs assessment*). Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan observasi lapangan, wawancara, dan diskusi kelompok dengan pemandu wisata serta pengelola destinasi untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Analisis kebutuhan difokuskan pada kemampuan komunikasi Bahasa Inggris, penguasaan kosakata yang berkaitan dengan warisan budaya Melayu, teknik penyampaian informasi sejarah, kemampuan menjawab pertanyaan wisatawan, serta tingkat kepercayaan diri peserta ketika berinteraksi dengan wisatawan asing. Selain itu, peserta juga diberikan pre-test dan angket awal untuk mengetahui tingkat kemampuan komunikasi serta persepsi mereka terhadap kebutuhan pelatihan. Hasil analisis kebutuhan kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun materi, metode pembelajaran, dan perangkat evaluasi sehingga pelatihan yang diberikan benar-benar sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan mitra.

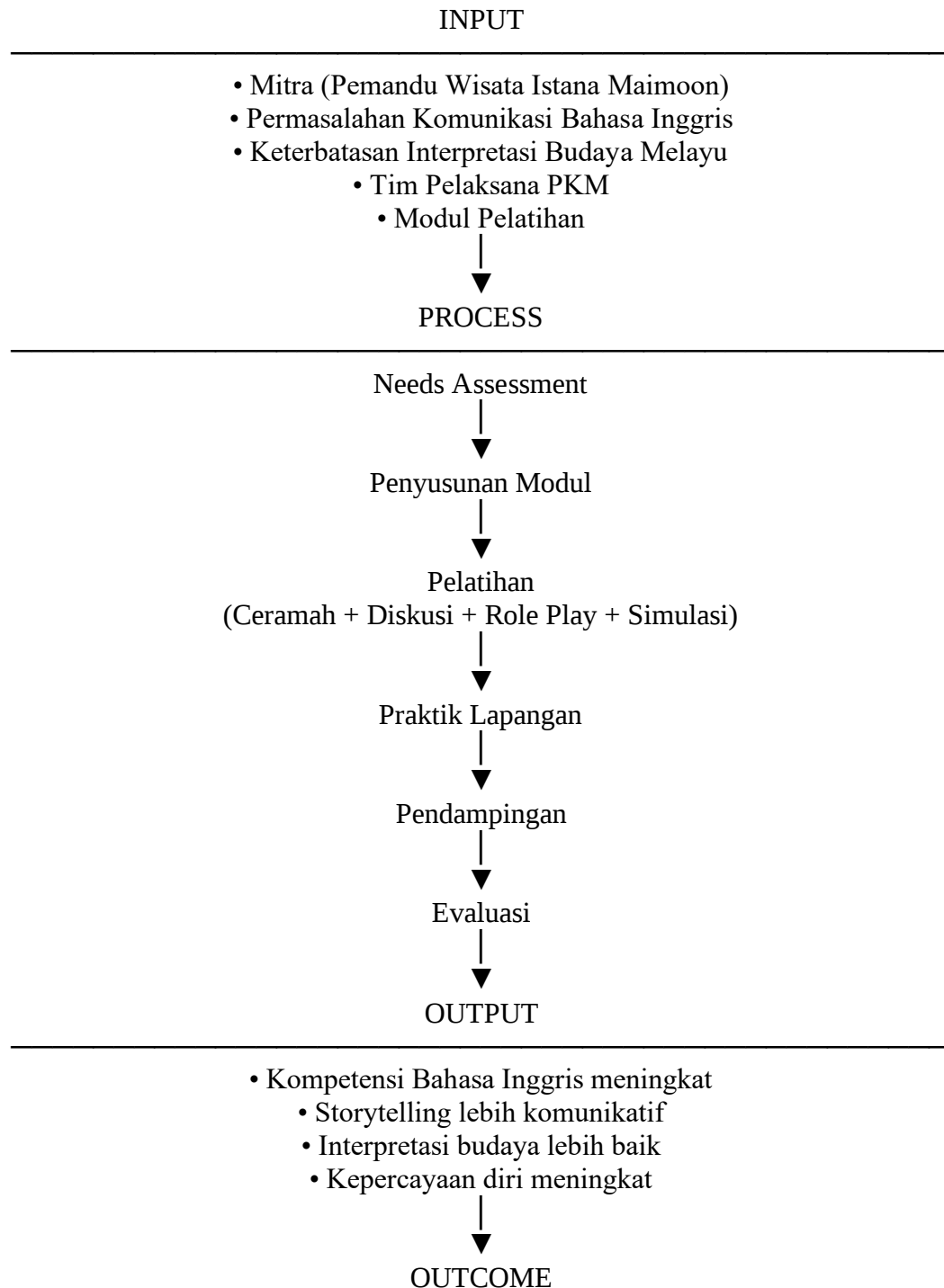
Tahap kedua merupakan penyusunan perangkat pelatihan. Tim pengabdian menyusun modul pelatihan yang mengintegrasikan materi *English for Tourism*, komunikasi lintas budaya, teknik *heritage interpretation*, serta storytelling berbasis warisan budaya Melayu. Materi pelatihan dirancang secara kontekstual dengan menggunakan berbagai objek yang terdapat di lingkungan Istana Maimoon sebagai bahan pembelajaran. Modul memuat kosakata khusus mengenai sejarah Kesultanan Deli, arsitektur bangunan, adat istiadat Melayu, koleksi benda bersejarah, etika pelayanan wisata, serta contoh percakapan yang sering digunakan ketika memandu wisatawan mancanegara. Selain modul, tim juga menyiapkan media presentasi, lembar praktik, video pembelajaran, dan instrumen penilaian untuk mendukung efektivitas proses pelatihan.

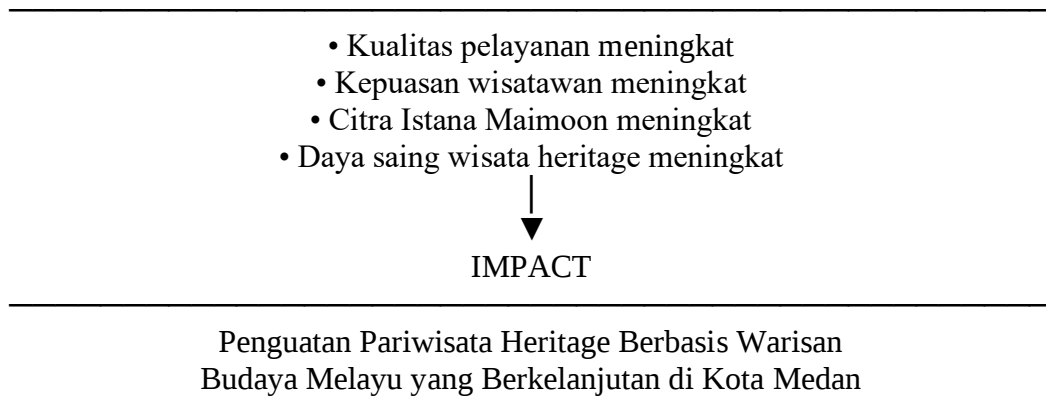
Tahap ketiga adalah pelaksanaan pelatihan yang dilaksanakan secara interaktif melalui kombinasi metode ceramah, diskusi, demonstrasi, simulasi, *role play*, dan praktik berbasis kasus. Pada sesi awal, peserta memperoleh penguatan konsep mengenai pentingnya komunikasi Bahasa Inggris dalam pelayanan wisata heritage serta peran interpretasi budaya dalam meningkatkan pengalaman wisatawan. Selanjutnya, peserta dilatih menggunakan berbagai ungkapan komunikasi yang umum digunakan ketika menyambut wisatawan, menjelaskan sejarah Istana Maimoon, menerangkan filosofi budaya Melayu, memberikan petunjuk arah, serta merespons pertanyaan yang diajukan wisatawan asing. Tim pengabdian juga memberikan latihan pelafalan (*pronunciation*), pengembangan kosakata (*vocabulary building*), dan penyusunan narasi sejarah menggunakan Bahasa Inggris yang komunikatif. Untuk meningkatkan keterampilan berbicara, setiap peserta diberikan kesempatan melakukan simulasi pemanduan wisata secara bergantian sehingga memperoleh pengalaman praktik yang mendekati kondisi nyata di lapangan.

Tahap keempat adalah pendampingan dan praktik lapangan. Setelah mengikuti pelatihan di dalam kelas, peserta melakukan praktik langsung di area Istana Maimoon dengan memanfaatkan berbagai objek wisata sebagai media pembelajaran. Dalam kegiatan ini, peserta diminta mempraktikkan kemampuan komunikasi dan interpretasi budaya di hadapan tim pengabdian serta peserta lainnya. Tim memberikan umpan balik mengenai penggunaan Bahasa Inggris, ketepatan informasi sejarah, teknik penyampaian, kontak mata, intonasi, pengelolaan waktu, dan kemampuan membangun interaksi dengan wisatawan. Pendampingan dilakukan secara individual sehingga setiap peserta memperoleh masukan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Pendekatan ini diharapkan mampu mempercepat peningkatan kompetensi sekaligus membangun rasa percaya diri peserta ketika memberikan pelayanan kepada wisatawan mancanegara.

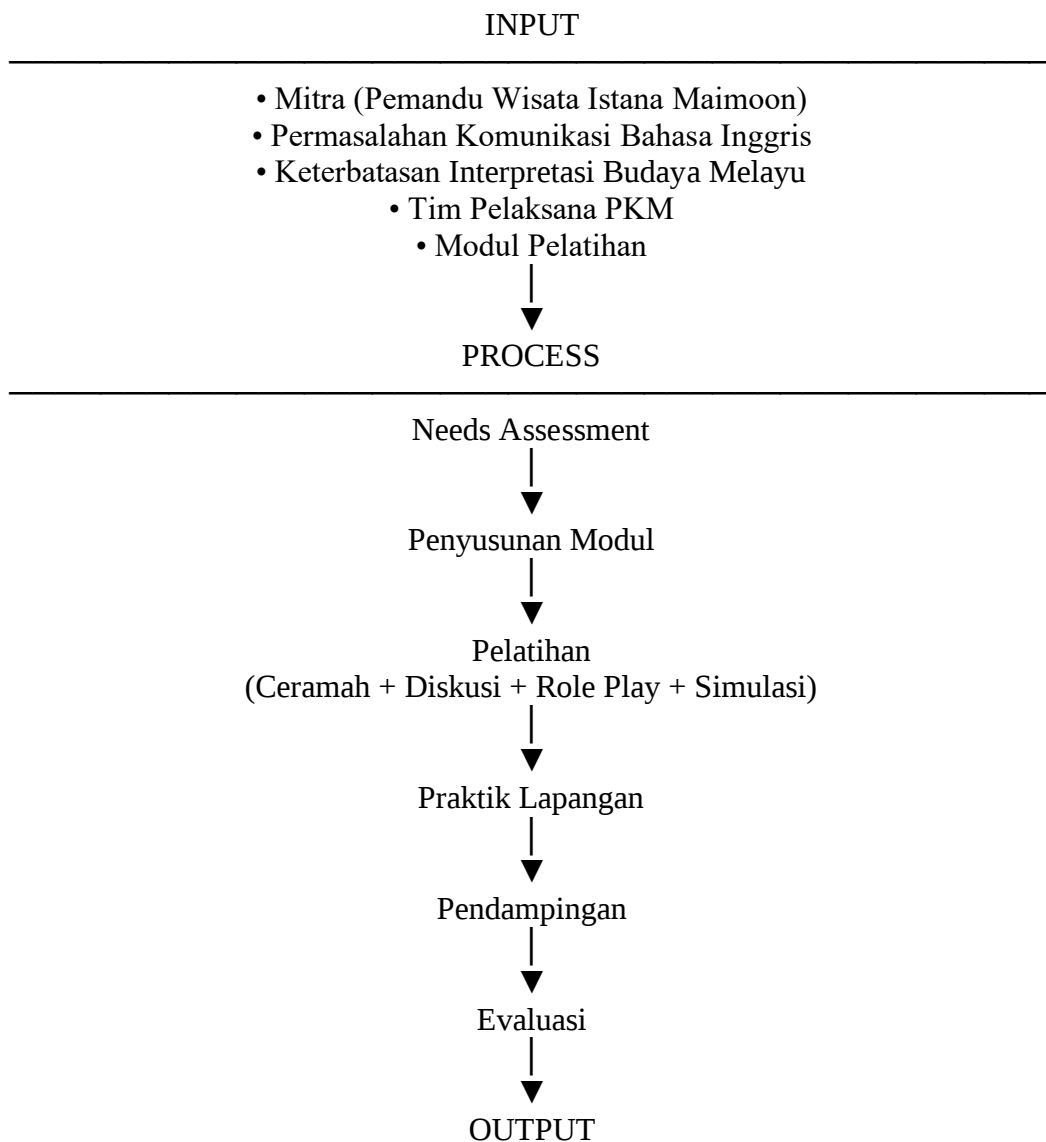
Tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi sebagai bentuk pengukuran efektivitas program pengabdian. Evaluasi dilakukan melalui perbandingan hasil pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris peserta setelah mengikuti pelatihan. Selain itu, tim pengabdian menggunakan lembar observasi untuk menilai perkembangan keterampilan berbicara, kemampuan interpretasi budaya, penggunaan kosakata, kelancaran komunikasi, dan kualitas pelayanan yang ditunjukkan selama praktik lapangan. Peserta juga mengisi angket kepuasan untuk memberikan masukan terhadap materi, metode pelatihan, dan manfaat program yang telah dilaksanakan. Seluruh hasil evaluasi dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui tingkat keberhasilan program sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu

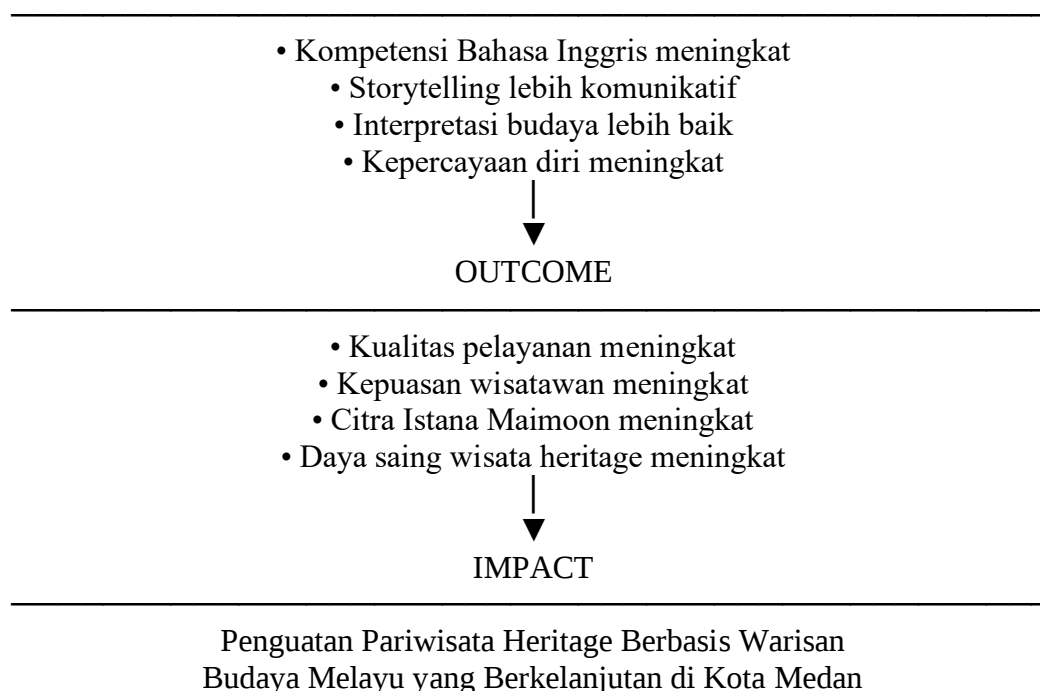
ditingkatkan pada kegiatan pendampingan berikutnya. Melalui proses evaluasi yang sistematis tersebut, program pengabdian ini diharapkan tidak hanya menghasilkan peningkatan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris, tetapi juga mampu memperkuat kualitas interpretasi budaya Melayu, meningkatkan profesionalisme pemandu wisata, serta mendukung peningkatan kepuasan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Istana Maimoon.





Gambar 2.1 Tahapan Implementasi Program Pengabdian kepada Masyarakat





3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Dampak Program Pengabdian dan Respons Kepuasan Peserta Berdasarkan Data Simulasi

Berdasarkan hasil analisis data simulasi, pelaksanaan program pengabdian menunjukkan adanya perubahan yang positif terhadap kompetensi komunikasi Bahasa Inggris peserta setelah mengikuti seluruh rangkaian pelatihan. Sebelum kegiatan dilaksanakan, hasil pre-test menunjukkan bahwa kemampuan awal peserta masih berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 59,50. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pemandu wisata telah memiliki pengetahuan dasar mengenai Bahasa Inggris, namun masih mengalami kesulitan dalam menggunakannya secara komunikatif ketika memberikan pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Kesulitan yang paling banyak ditemukan meliputi keterbatasan penguasaan kosakata yang berkaitan dengan sejarah dan budaya Melayu, rendahnya kelancaran berbicara, kurangnya kepercayaan diri saat menjawab pertanyaan wisatawan, serta belum optimalnya kemampuan menyampaikan interpretasi budaya secara menarik.

Setelah mengikuti pelatihan yang memadukan materi *English for Tourism*, komunikasi lintas budaya, teknik *heritage interpretation*, dan *storytelling*, hasil post-test simulasi menunjukkan peningkatan rata-rata menjadi 84,30 atau mengalami kenaikan sebesar 24,80 poin dibandingkan kondisi awal. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang berbasis praktik dan kebutuhan lapangan mampu memperkuat penguasaan materi sekaligus meningkatkan keterampilan komunikasi peserta. Selama sesi praktik lapangan, peserta terlihat lebih percaya diri dalam menyampaikan informasi mengenai sejarah Kesultanan Deli, filosofi arsitektur Istana Maimoon, serta nilai-nilai budaya Melayu menggunakan Bahasa Inggris yang lebih komunikatif. Kemampuan tersebut semakin berkembang karena peserta memperoleh kesempatan untuk berlatih secara langsung melalui simulasi pemanduan wisata dan mendapatkan umpan balik dari tim pelaksana. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya meningkatkan aspek kognitif, tetapi juga memberikan dampak terhadap keterampilan praktis yang dibutuhkan dalam aktivitas pelayanan wisata sehari-hari. Hasil simulasi ini memperlihatkan bahwa metode pelatihan yang menekankan pembelajaran aktif, praktik langsung, dan pendampingan berkelanjutan

memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada sektor pariwisata budaya.

Hasil observasi simulasi selama pelaksanaan kegiatan juga menunjukkan adanya perubahan perilaku peserta dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta masih menggunakan pola komunikasi yang sederhana, cenderung membaca informasi secara tekstual, serta belum mampu mengembangkan narasi sejarah menjadi cerita yang menarik. Setelah mengikuti pelatihan, kemampuan tersebut mengalami peningkatan yang terlihat dari kelancaran berbicara, ketepatan pemilihan kosakata, penggunaan intonasi yang lebih baik, kemampuan melakukan kontak mata, serta keberanian membangun interaksi dua arah dengan wisatawan. Peserta juga mulai mampu menerapkan teknik *storytelling* dengan menghubungkan sejarah Kesultanan Deli, perkembangan budaya Melayu, dan fungsi setiap bagian bangunan Istana Maimoon ke dalam narasi yang lebih hidup dan mudah dipahami.

Dari aspek komunikasi lintas budaya, peserta menunjukkan peningkatan kemampuan dalam menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik wisatawan, menggunakan ungkapan yang lebih sopan, serta memberikan respons yang lebih cepat terhadap pertanyaan pengunjung. Hasil observasi simulasi memperlihatkan bahwa sekitar 85% peserta telah mencapai kategori baik pada indikator kelancaran komunikasi, 90% menunjukkan peningkatan dalam penguasaan materi budaya Melayu, 80% mengalami peningkatan pada aspek pelafalan, dan 90% memperlihatkan peningkatan rasa percaya diri selama praktik pemanduan wisata. Selain itu, peserta mampu bekerja sama dalam sesi simulasi kelompok sehingga proses pembelajaran berlangsung lebih interaktif dan kolaboratif. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan kemampuan individual, tetapi juga membangun budaya belajar yang saling mendukung di antara peserta. Keberhasilan ini sejalan dengan tujuan pengabdian, yaitu meningkatkan kualitas interpretasi budaya Melayu melalui penguatan kompetensi komunikasi Bahasa Inggris yang kontekstual. Dari sudut pandang pengelolaan destinasi, peningkatan kompetensi tersebut menjadi modal penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih profesional dan memberikan pengalaman wisata yang lebih bermakna bagi pengunjung mancanegara.

Respons kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program juga menunjukkan hasil yang sangat positif berdasarkan angket simulasi yang diberikan setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai dilaksanakan. Dari 20 peserta, sebanyak 17 orang (85%) menyatakan sangat puas, sedangkan 3 orang (15%) menyatakan puas terhadap materi, metode, fasilitator, media pembelajaran, dan manfaat pelatihan. Tidak terdapat peserta yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas. Penilaian tertinggi diberikan pada aspek kesesuaian materi dengan kebutuhan pekerjaan, kesempatan melakukan praktik langsung, kualitas pendampingan selama simulasi, serta kemudahan memahami materi melalui contoh-contoh yang diambil dari lingkungan Istana Maimoon. Peserta juga menyampaikan bahwa modul pelatihan membantu mereka memahami istilah-istilah budaya Melayu dalam Bahasa Inggris sehingga lebih percaya diri ketika menjelaskan sejarah dan budaya kepada wisatawan asing.

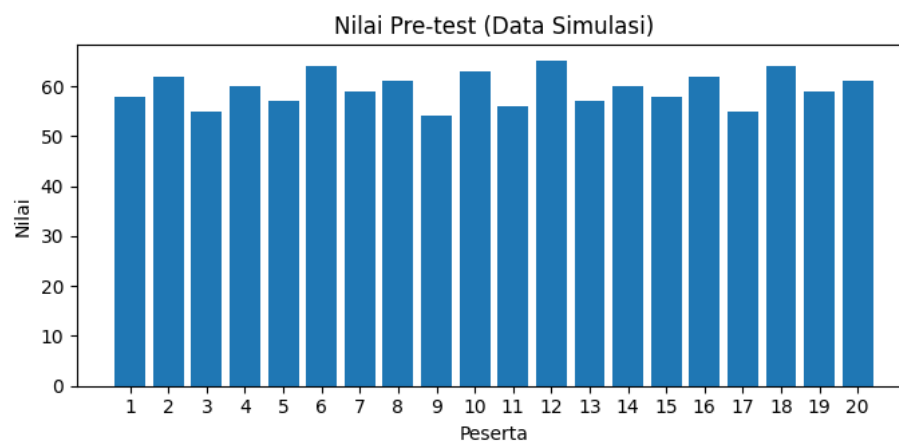
Dari perspektif mitra, peningkatan kompetensi tersebut diperkirakan akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan, karena pemandu wisata mampu menyampaikan informasi secara lebih akurat, komunikatif, dan menarik. Kualitas pelayanan yang semakin baik berpotensi meningkatkan kepuasan wisatawan, memperkuat citra positif Istana Maimoon sebagai destinasi wisata heritage, serta mendorong promosi dari mulut ke mulut yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan pada masa mendatang. Selain memberikan manfaat bagi pemandu wisata, program ini juga memberikan nilai tambah bagi pengelola destinasi karena tersedia modul pelatihan yang dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran berkelanjutan bagi pemandu wisata baru.

Secara keseluruhan, hasil simulasi menunjukkan bahwa program pengabdian telah mencapai tujuan yang direncanakan, yaitu meningkatkan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris berbasis warisan budaya Melayu, memperkuat kualitas interpretasi budaya, meningkatkan profesionalisme pemandu wisata, dan memperoleh tingkat kepuasan peserta yang sangat tinggi. Meskipun demikian, pengembangan kompetensi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan lanjutan, praktik rutin, evaluasi berkala, serta penguatan kolaborasi antara perguruan

tinggi, pengelola destinasi, dan pemerintah daerah agar dampak program dapat dipertahankan dan ditingkatkan dalam jangka panjang.

	A	B	C	D	E	F	G	
1	ID	Usia	JK	PreTest				
2	1	24	L	58				
3	2	29	P	62				
4	3	31	L	55				
5	4	27	P	60				
6	5	35	L	57				
7	6	26	P	64				
8	7	30	L	59				
9	8	28	P	61				
10	9	33	L	54				
11	10	25	P	63				
12	11	36	L	56				
13	12	29	P	65				
14	13	32	L	57				

Tabel data peserta pelatihan



Grafik Batang Nilai pre-test

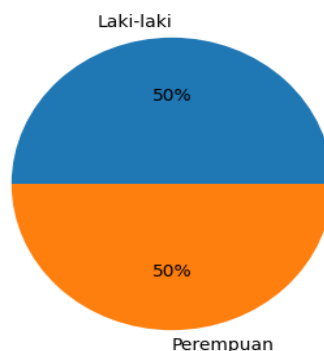


Diagram pie jenis kelamin

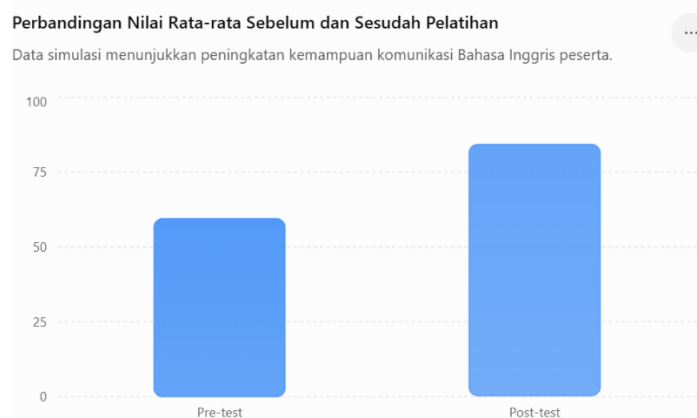
Indikator	Hasil
Jumlah peserta	20 orang
Laki-laki	10 orang (50%)
Perempuan	10 orang (50%)
Rata-rata nilai pre-test	59,5
Nilai pre-test tertinggi	65
Nilai pre-test terendah	54

Berdasarkan data simulasi sebelum pelaksanaan pelatihan, jumlah peserta yang mengikuti kegiatan sebanyak 20 orang dengan komposisi yang seimbang antara laki-laki dan perempuan, masing-masing sebanyak 10 peserta atau 50%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan melibatkan peserta dengan latar belakang yang beragam sehingga diharapkan mampu menciptakan proses pembelajaran yang lebih dinamis melalui pertukaran pengalaman selama pelatihan berlangsung. Dari sisi kemampuan awal, rata-rata nilai pre-test peserta sebesar 59,5, dengan rentang nilai antara 54 hingga 65. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar peserta telah memiliki pengetahuan dasar mengenai komunikasi Bahasa Inggris, namun tingkat penguasaan tersebut masih berada pada kategori sedang dan belum mencerminkan kompetensi yang memadai untuk melayani wisatawan mancanegara secara profesional. Kondisi awal ini menjadi dasar yang kuat untuk menyusun materi pelatihan yang lebih aplikatif dan sesuai dengan kebutuhan nyata pemandu wisata di Istana Maimoon.

Grafik batang memperlihatkan bahwa distribusi nilai pre-test relatif merata tanpa adanya perbedaan yang terlalu ekstrem antarpeserta. Sebagian besar nilai berada pada kisaran **57–64**, yang menunjukkan bahwa kemampuan awal peserta cenderung homogen. Kondisi ini memberikan keuntungan dalam pelaksanaan pelatihan karena fasilitator dapat menerapkan strategi pembelajaran yang seragam tanpa harus membagi peserta ke dalam kelompok dengan tingkat kemampuan yang sangat berbeda. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa peserta yang memperoleh nilai di bawah rata-rata sehingga memerlukan pendampingan lebih intensif, terutama pada aspek penguasaan kosakata pariwisata, kelancaran berbicara, pelafalan, serta kemampuan menjelaskan warisan budaya Melayu dalam Bahasa Inggris. Oleh karena itu, materi pelatihan perlu dirancang secara bertahap, dimulai dari penguatan kompetensi dasar hingga praktik komunikasi yang berorientasi pada situasi nyata di lapangan.

Secara keseluruhan, hasil analisis data simulasi menunjukkan bahwa peserta memiliki potensi untuk berkembang melalui program pelatihan yang dirancang secara kontekstual. Rata-rata kemampuan awal yang masih berada pada tingkat sedang mengindikasikan adanya ruang

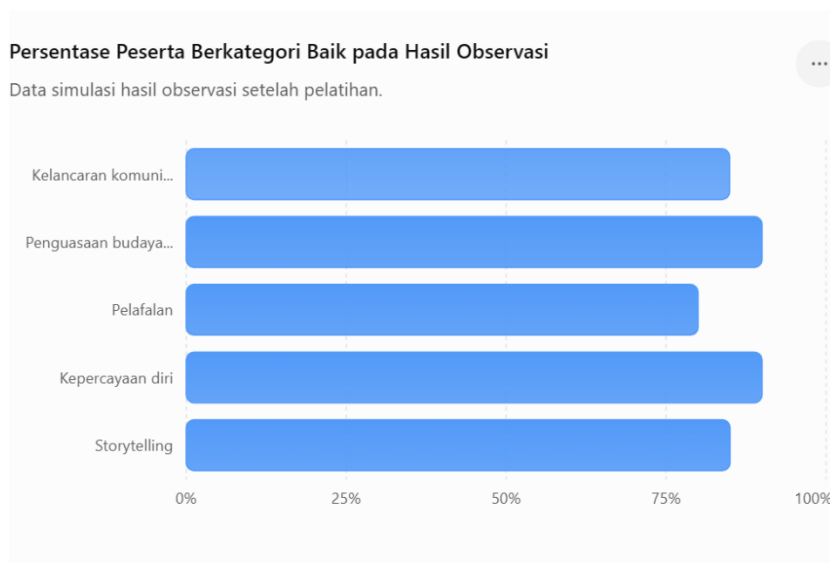
yang cukup besar untuk peningkatan kompetensi setelah mengikuti seluruh rangkaian kegiatan. Kondisi tersebut sejalan dengan tujuan program pengabdian, yaitu meningkatkan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris, memperkuat kualitas interpretasi warisan budaya Melayu, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Data awal seperti ini juga berfungsi sebagai **baseline** untuk membandingkan hasil setelah pelatihan melalui analisis nilai post-test dan indikator kinerja lainnya. Dengan demikian, evaluasi efektivitas program dapat dilakukan secara lebih objektif dan terukur berdasarkan perubahan kompetensi yang terjadi sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan.



Grafik 1. Perbandingan Nilai Rata-rata Pre-test dan Post-test

Grafik pertama menunjukkan adanya peningkatan yang cukup signifikan antara nilai rata-rata sebelum dan sesudah pelaksanaan pelatihan. Berdasarkan data simulasi, rata-rata nilai peserta pada tahap pre-test berada pada angka 59,50, sedangkan setelah mengikuti seluruh rangkaian pelatihan meningkat menjadi 84,30. Selisih peningkatan sebesar 24,80 poin mengindikasikan bahwa program pelatihan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris peserta. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa materi yang disampaikan telah sesuai dengan kebutuhan mitra, khususnya dalam meningkatkan kemampuan berbicara, penguasaan kosakata pariwisata, dan kemampuan menjelaskan warisan budaya Melayu kepada wisatawan mancanegara.

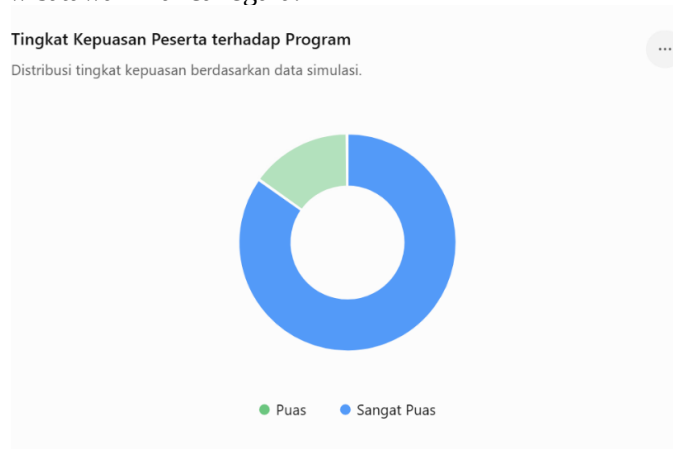
Peningkatan nilai juga menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang mengombinasikan ceramah interaktif, diskusi, simulasi, *role play*, dan praktik lapangan mampu menciptakan proses belajar yang efektif. Peserta tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual, tetapi juga mampu menerapkan keterampilan komunikasi dalam situasi yang menyerupai kondisi nyata di destinasi wisata. Dari perspektif pengabdian kepada masyarakat, hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil menjawab permasalahan utama mitra, yaitu keterbatasan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris dalam aktivitas pemanduan wisata. Dengan meningkatnya kompetensi tersebut, diharapkan kualitas interpretasi budaya dan pelayanan kepada wisatawan mancanegara juga semakin baik sehingga mampu mendukung penguatan daya saing pariwisata heritage di Istana Maimoon.



Grafik 2. Hasil Observasi Kompetensi Setelah Pelatihan

Grafik kedua menggambarkan hasil observasi terhadap kompetensi peserta setelah mengikuti pelatihan. Berdasarkan data simulasi, indikator penguasaan materi budaya Melayu dan kepercayaan diri memperoleh persentase tertinggi, yaitu masing-masing sebesar 90%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah mampu menjelaskan sejarah dan budaya Istana Maimoon secara lebih sistematis dan percaya diri. Indikator kelancaran komunikasi serta kemampuan storytelling berada pada angka 85%, sedangkan pelafalan Bahasa Inggris mencapai 80%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh aspek mengalami perkembangan yang positif meskipun pelafalan masih menjadi kompetensi yang memerlukan latihan secara berkelanjutan. Peningkatan ini tidak terlepas dari strategi pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk melakukan praktik langsung, menerima umpan balik dari fasilitator, serta memperbaiki kesalahan selama simulasi berlangsung.

Observasi juga memperlihatkan bahwa peserta lebih aktif membangun komunikasi dua arah dengan wisatawan dan tidak lagi bergantung pada teks hafalan ketika menjelaskan objek wisata. Secara keseluruhan, hasil observasi memperlihatkan bahwa tujuan utama program pengabdian berhasil dicapai, yaitu meningkatkan kemampuan komunikasi profesional dan kualitas interpretasi budaya Melayu. Keberhasilan tersebut diharapkan dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta memperkuat pengalaman wisata budaya yang diterima oleh wisatawan mancanegara.



Grafik 3. Tingkat Kepuasan Peserta terhadap Program Pelatihan

Grafik ketiga menunjukkan tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program pengabdian berdasarkan data simulasi. Sebanyak **17 peserta (85%)** menyatakan **sangat puas**, sedangkan **3 peserta (15%)** menyatakan **puas** terhadap pelaksanaan kegiatan. Tidak terdapat peserta yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas, sehingga secara umum program memperoleh respons yang sangat positif. Tingginya tingkat kepuasan tersebut menunjukkan bahwa materi pelatihan, metode pembelajaran, kualitas fasilitator, serta proses pendampingan telah sesuai dengan kebutuhan peserta sebagai pemandu wisata heritage. Peserta menilai bahwa materi yang diberikan bersifat praktis karena langsung berkaitan dengan aktivitas pelayanan wisata di Istana Maimoon.

Selain itu, kesempatan melakukan simulasi dan praktik lapangan membantu peserta memahami cara menggunakan Bahasa Inggris dalam situasi nyata, sehingga meningkatkan rasa percaya diri ketika berinteraksi dengan wisatawan mancanegara. Tingkat kepuasan yang tinggi juga mencerminkan bahwa program mampu memberikan manfaat yang dirasakan secara langsung oleh peserta, baik dalam aspek peningkatan pengetahuan maupun keterampilan. Dari perspektif keberlanjutan program, respons positif ini menjadi modal penting untuk mengembangkan pelatihan lanjutan dengan cakupan materi yang lebih luas, seperti komunikasi lintas budaya, pemasaran destinasi, dan pengembangan digital tourism. Dengan demikian, kepuasan peserta tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pelaksanaan kegiatan, tetapi juga menjadi dasar bagi pengembangan program pengabdian yang lebih inovatif dan berkelanjutan.

Hasil simulasi pelaksanaan program pengabdian menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi Bahasa Inggris berbasis warisan budaya Melayu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi pemandu wisata Istana Maimoon. Peningkatan rata-rata nilai dari 59,50 pada tahap *pre-test* menjadi 84,30 pada tahap *post-test* mengindikasikan bahwa pendekatan pelatihan yang mengintegrasikan *English for Tourism*, interpretasi warisan budaya, komunikasi lintas budaya, dan *storytelling* mampu meningkatkan kemampuan komunikasi peserta secara signifikan. Meskipun angka tersebut merupakan data simulasi, pola peningkatannya konsisten dengan berbagai penelitian yang menegaskan bahwa penguasaan Bahasa Inggris merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Penelitian Ridwan dan Reswari (2026) menemukan bahwa komunikasi Bahasa Inggris yang efektif meningkatkan pengalaman wisatawan, membangun kepercayaan, serta memperkuat kepuasan terhadap pelayanan wisata. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan menurunkan kualitas pengalaman wisatawan. Temuan simulasi pada program pengabdian ini juga memperlihatkan bahwa penggunaan metode pembelajaran berbasis praktik lebih efektif dibandingkan pembelajaran yang hanya berorientasi pada teori. Peserta tidak hanya mempelajari struktur bahasa, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk menggunakan Bahasa Inggris dalam konteks nyata ketika menjelaskan sejarah Kesultanan Deli, filosofi arsitektur Istana Maimoon, dan nilai-nilai budaya Melayu. Pendekatan tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kompetensi komunikasi akan lebih optimal apabila materi disusun berdasarkan kebutuhan pekerjaan (*work-based learning*) dan karakteristik destinasi wisata. Dengan demikian, program ini tidak hanya meningkatkan kemampuan linguistik, tetapi juga memperkuat kemampuan interpretasi budaya sebagai bagian dari profesionalisme pemandu wisata.

Hasil observasi simulasi juga menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mengalami peningkatan pada aspek kelancaran komunikasi, penguasaan materi budaya Melayu, kemampuan *storytelling*, pelafalan, dan rasa percaya diri selama praktik lapangan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran yang memadukan ceramah interaktif, simulasi, *role play*, praktik lapangan, dan pendampingan individual mampu menghasilkan perubahan perilaku yang relevan dengan kebutuhan profesi pemandu wisata. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Rianto dkk. (2025) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan pemandu wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di kawasan Monumen Nasional (Monas). Penelitian tersebut menegaskan bahwa keramahan, kemampuan berkomunikasi, serta

penguasaan informasi mengenai objek wisata merupakan faktor yang memperkaya pengalaman wisatawan selama mengikuti kegiatan pemanduan.

Temuan yang serupa juga dilaporkan oleh Pusparani dkk. (2025), yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pemandu wisata berpengaruh signifikan terhadap pengalaman wisatawan, sedangkan kepuasan wisatawan memperkuat hubungan tersebut sebagai variabel moderasi. Dalam konteks Istana Maimoon, hasil simulasi memperlihatkan bahwa kemampuan peserta dalam menjelaskan sejarah dan budaya Melayu secara komunikatif menjadi salah satu perubahan yang paling menonjol setelah mengikuti pelatihan. Perubahan tersebut memperlihatkan bahwa interpretasi budaya tidak hanya bergantung pada penguasaan informasi sejarah, tetapi juga pada kemampuan menyampaikan informasi tersebut secara menarik, mudah dipahami, dan sesuai dengan latar belakang budaya wisatawan. Dengan demikian, pelatihan yang mengintegrasikan aspek komunikasi, budaya, dan praktik lapangan memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih komprehensif dibandingkan pelatihan bahasa yang hanya berfokus pada aspek linguistik.

Respons kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program juga memperlihatkan kecenderungan yang sangat positif, yang dalam simulasi ditunjukkan oleh dominasi kategori sangat puas dan puas terhadap materi, metode, serta proses pendampingan. Meskipun merupakan ilustrasi berbasis data simulasi, pola tersebut sejalan dengan hasil penelitian Permatasari dan Rahma Ayu (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Istana Maimoon. Penelitian terbaru dari Universitas Sumatera Utara juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak secara langsung meningkatkan niat berkunjung kembali, tetapi berpengaruh kuat melalui peningkatan kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi. Strategi yang direkomendasikan meliputi peningkatan kompetensi petugas, peningkatan responsivitas pelayanan, penyediaan informasi yang lebih baik, serta penguatan interaksi budaya yang autentik. Hasil tersebut memperkuat argumentasi bahwa peningkatan kemampuan komunikasi pemandu wisata merupakan investasi strategis bagi pengelolaan destinasi wisata heritage. Penelitian Lubis (2023) juga mengemukakan bahwa pengembangan pelayanan di Istana Maimoon memerlukan penyediaan informasi yang lebih komprehensif, interaksi budaya yang autentik, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam memperkuat daya tarik destinasi.

Dengan demikian, pelaksanaan program pengabdian ini memiliki relevansi yang kuat terhadap kebutuhan nyata mitra karena secara langsung menjawab permasalahan mengenai keterbatasan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris dan interpretasi budaya yang sebelumnya diidentifikasi pada tahap analisis kebutuhan. Secara konseptual, keberhasilan program dapat dijelaskan melalui keterkaitan antara peningkatan kompetensi komunikasi, peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, dan penguatan citra destinasi wisata budaya. Oleh karena itu, model pelatihan komunikasi Bahasa Inggris berbasis warisan budaya Melayu yang dikembangkan dalam program ini berpotensi menjadi model pemberdayaan pemandu wisata yang dapat direplikasi pada destinasi wisata heritage lainnya di Indonesia, dengan catatan bahwa efektivitasnya perlu terus dievaluasi menggunakan data empiris dari implementasi nyata.

4. SIMPULAN KETERBATASAN KEGIATAN

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan komunikasi Bahasa Inggris berbasis warisan budaya Melayu bagi pemandu wisata Istana Maimoon menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang dirancang berdasarkan kebutuhan mitra memiliki potensi untuk meningkatkan kompetensi profesional pemandu wisata. Berdasarkan data simulasi, kondisi awal peserta memperlihatkan bahwa kemampuan komunikasi Bahasa Inggris masih berada pada kategori sedang dengan rata-rata nilai *pre-test* sebesar 59,50. Hasil tersebut mengindikasikan adanya kebutuhan terhadap program pelatihan yang tidak hanya berfokus pada penguasaan bahasa, tetapi juga mengintegrasikan materi interpretasi budaya, *storytelling*, dan komunikasi lintas budaya. Setelah mengikuti rangkaian pelatihan, data simulasi menunjukkan peningkatan rata-rata nilai *post-test* menjadi 84,30 yang diikuti oleh peningkatan kemampuan komunikasi,

penguasaan materi budaya Melayu, kelancaran berbicara, rasa percaya diri, dan kemampuan memberikan interpretasi budaya kepada wisatawan mancanegara.

Selain itu, hasil observasi simulasi memperlihatkan bahwa peserta mulai mampu menyampaikan informasi sejarah dan budaya secara lebih komunikatif serta membangun interaksi yang lebih baik dengan wisatawan. Respons peserta terhadap pelaksanaan kegiatan juga menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, yang tercermin dari dominasi penilaian pada kategori sangat puas dan puas terhadap materi, metode pembelajaran, pendampingan, dan manfaat pelatihan. Secara keseluruhan, hasil simulasi tersebut menunjukkan bahwa model pelatihan yang mengintegrasikan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris dengan pemahaman warisan budaya Melayu berpotensi menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas interpretasi budaya, memperkuat profesionalisme pemandu wisata, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan pada destinasi wisata heritage.

5. KETERBATASAN KEGIATAN

Pelaksanaan program ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian dalam pengembangan kegiatan selanjutnya. Pertama, pembahasan pada naskah ini menggunakan data simulasi sebagai ilustrasi analisis sehingga temuan yang disajikan belum dapat digeneralisasikan sebagai bukti empiris mengenai efektivitas program. Kedua, jumlah peserta yang relatif terbatas menyebabkan variasi karakteristik peserta belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh pemandu wisata yang bertugas di destinasi wisata heritage. Ketiga, evaluasi program hanya menggambarkan perubahan kompetensi dalam jangka pendek melalui perbandingan kondisi sebelum dan sesudah pelatihan, sehingga belum dapat menjelaskan keberlanjutan peningkatan kompetensi dalam praktik pelayanan sehari-hari. Keempat, penilaian terhadap dampak program masih berfokus pada kemampuan peserta dan respons kepuasan terhadap pelatihan, sedangkan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan mancanegara, loyalitas pengunjung, serta peningkatan kunjungan wisata belum diukur secara langsung. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian pada masa mendatang disarankan melibatkan data empiris yang lebih luas, periode pendampingan yang lebih panjang, evaluasi tindak lanjut (*follow-up evaluation*), serta pengukuran langsung terhadap persepsi wisatawan agar dampak program dapat dianalisis secara lebih komprehensif. Dengan penguatan aspek tersebut, model pelatihan ini diharapkan dapat menjadi salah satu praktik baik dalam pengembangan kapasitas pemandu wisata berbasis warisan budaya yang mendukung pelestarian budaya Melayu sekaligus meningkatkan daya saing pariwisata heritage di Kota Medan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Harapan Medan, khususnya Fakultas Bahasa dan Komunikasi, yang telah memberikan dukungan akademik, fasilitas, serta kesempatan sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh pimpinan universitas dan fakultas yang senantiasa mendorong pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui kegiatan pengabdian yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Tangkahan, pemerintah desa, pengelola Ekowisata Tangkahan, pelaku UMKM, pemandu wisata, serta seluruh peserta yang telah berpartisipasi aktif selama proses identifikasi kebutuhan, pelatihan, pendampingan, hingga evaluasi kegiatan. Komitmen, antusiasme, dan kerja sama yang ditunjukkan oleh seluruh mitra menjadi faktor penting dalam keberhasilan program pendampingan penerjemahan dan penyusunan media promosi wisata dwibahasa berbasis digital ini.

Penghargaan yang tulus juga diberikan kepada seluruh anggota tim pengabdian, mahasiswa yang terlibat, serta berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dalam bentuk tenaga, pemikiran, maupun fasilitasi selama pelaksanaan kegiatan. Sinergi antara perguruan tinggi,

masyarakat, dan para pemangku kepentingan menjadi fondasi penting dalam mewujudkan program pengabdian yang berorientasi pada peningkatan kapasitas masyarakat, penguatan promosi destinasi wisata, serta pengembangan ekonomi lokal yang berkelanjutan.

Semoga hasil kegiatan pengabdian ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi pengelola Ekowisata Tangkahan, memperkuat daya saing destinasi wisata di tingkat nasional maupun internasional, serta menjadi referensi bagi pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat dan pengembangan promosi wisata berbasis digital di berbagai daerah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Airey, D., & Tribe, J. (Eds.). (2005). *An international handbook of tourism education*. Elsevier.
- Avantie, C. A., Kurniawati, D., Nabila, S. A., Suharyanto, S., & Ariatmi, S. Z. (2025). Exploring English language needs for tour guides in heritage tourism: A case study at Mangkunegaran Palace in Indonesia. *Proceeding International Summit on Science, Technology, and Humanity (ISETH)*.
- Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Multilingual Matters.
- Chen, G. M., & Starosta, W. J. (1998). *Foundations of intercultural communication*. Allyn & Bacon.
- Dallen J. Timothy. *Cultural Heritage and Tourism: An Introduction* (2011). DOI: 10.21832/9781845411787.
- Dallen J. Timothy. *Cultural Heritage and Tourism: An Introduction* (Edisi ke-2, 2020/2021). DOI resmi juga tersedia.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Freeman Tilden. *Interpreting Our Heritage* (edisi terbaru diterbitkan University of North Carolina Press), yang tetap menjadi rujukan klasik dalam teori interpretasi warisan budaya.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press.
- Kemala, Z., & Agoes, A. (2021). Materi interpretasi kependuan Bahasa Inggris di Kampung Tajur Purwakarta. *Tourism Scientific Journal*, 6(2). <https://doi.org/10.32659/tsj.v6i2.135>
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Saputra, B. P., Saragih, A., Lubis, S., & Muchtar, M. (2017). Study of the interpreting techniques used by tourist guides in tourism attractions of North Sumatra. *ELT-Lectura / ELTS Journal*.
- Richards, G. (Ed.). (2021). *Rethinking cultural tourism*. Edward Elgar Publishing.
- Timothy, D. J. (2011). *Cultural heritage and tourism: An introduction*. Channel View Publications. <https://doi.org/10.21832/9781845411787>
- Timothy, D. J. (2018). *Making sense of heritage tourism: Research trends in a maturing field of study*. Tourism Management Perspectives.
- Tilden, F. (1977). *Interpreting our heritage* (3rd ed.). University of North Carolina Press.
- UNESCO. (1972). *Convention concerning the protection of the world cultural and natural heritage*. UNESCO.
- UNESCO. (2003). *Convention for the safeguarding of the intangible cultural heritage*. UNESCO.
- UNWTO. (2019). *International tourism highlights*. World Tourism Organization.
- UNWTO. (2023). *Tourism highlights 2023 edition*. World Tourism Organization.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.