

Peningkatan Kemampuan Fotografi, Pelayanan Prima dan Keterampilan Bahasa Inggris Pemandu Selam Wisata di Pulau Sabang

¹⁾Nidia Sofa*, ²⁾Nuria Puspitasari, ³⁾Erlyn Rosalina, ⁴⁾Ridwan Roy Tutupoho, ⁵⁾Irfan Rusydi Triyanto, ⁶⁾Yanita Ella Nilla Chandra, ⁷⁾Ratri Kurniasari

^{1,2,3,4,5,6,7)}Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta, Depok, Indonesia

Email Corresponding: irfan.rusyditriyanto@lecturer.pnj.ac.id*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Pelayanan Prima Fotografi bawah laut Bahasa Inggris Pulau Sabang Wisata Bawah Laut	Pulau Sabang, khususnya Kawasan Iboih, memiliki keindahan wisata bawah laut yang menakjubkan. Hal ini dapat menjadi potensi wisata bagi Pulau Sabang. Permasalahan yang dihadapi yaitu keterbatasan dalam hal kemampuan fotografi dan kemampuan Bahasa Inggris. Pengabdian Masyarakat yang dilaksanakan di Pulau Sabang terkait peningkatan kemampuan fotografi, pelatihan pelayanan prima dan keterampilan Bahasa Inggris. Kegiatan ini dilakukan disebabkan masih rendahnya pemahaman Bahasa Inggris bagi para pemandu wisata dan masih kurangnya pemahaman dari pelayanan yang diterapkan oleh pemandu wisata. Manfaat dari kegiatan ini yaitu mendorong pariwisata bawah laut untuk meningkatkan pelayanan pariwisata di Kawasan Iboih, Pulau Sabang. Luaran dari kegiatan ini adalah terciptanya kesadaran akan pentingnya pelayanan terhadap wisatawan terutama wisatawan asing dalam memahami pembicaraan dalam Bahasa Inggris, dan kemampuan fotografi.
Keywords: Excellent Service Underwater Photography English for Tourism Sabang Island Underwater tourism	ABSTRACT Sabang Island, particularly the Iboih area, possesses stunning underwater tourism potential. This natural beauty represents a valuable tourism asset for the region. However, local tourism actors face challenges, minimal skills in underwater photography and English language proficiency. To address these issues, a community service program was carried out in Iboih, Sabang, focusing on enhancing photography skills, providing excellent service training, and improving English language communication. The poor level of English proficiency among tour guides and their lack of the services they offer led to the implementation of this activity. The primary benefit of this program is its contribution to the promotion of underwater tourism by improving the quality of tourist services in the Iboih area. The main outcomes include increased awareness of the importance of quality service, especially for foreign tourists, enhanced English communication skills, and improved underwater photography capabilities among local tourism practitioners.
This is an open access article under the CC-BY-SA license.	
	

I. PENDAHULUAN

Pulau Sabang, khususnya kawasan Iboih, merupakan destinasi wisata bahari yang populer di Indonesia, dikenal dengan keindahan alam bawah lautnya yang menakjubkan. Aktivitas yang dapat dilakukan di Desa Iboih adalah melakukan kegiatan snorkelling dan dapat dinikmati sepanjang tahun karena lokasi yang strategis di tengah teluk. Kunjungan wisatawan ke kota Sabang mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023, Kota Sabang dikunjungi oleh 261.489 wisatawan, baik domestik maupun mancanegara (Novritaria, 2024). Kota Sabang merupakan wilayah administratif dari Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (tim editor persona Indonesia, 2022).

Dalam Undang-Undang RI no. 23 tahun 2014 bahwa pemerintah pusat memberi kewenangan kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan dan mengembangkan wisata secara mandiri (Rahadi dkk., 2021). Pemandu selam wisata memiliki peran yang sangat penting dalam industri pariwisata, khususnya di destinasi

wisata bahari seperti Pulau Sabang. Sebagai ujung tombak dalam memberikan pengalaman wisata yang menyenangkan dan edukatif, pemandu selam dituntut untuk tidak hanya memiliki pengetahuan tentang dunia bawah laut, tetapi juga keterampilan dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan. Salah satu tantangan utama bagi pemandu selam di Pulau Sabang adalah keterbatasan dalam penguasaan bahasa Inggris dan kemampuan fotografi yang dapat menunjang pengalaman wisatawan, serta kualitas komunikasi yang efektif untuk menjelaskan keindahan bawah laut kepada para wisatawan asing (Andika & Mardiana, 2023).

Pulau Sabang yang dikenal dengan keindahan alam bawah lautnya, termasuk berbagai spot menyelam yang menakjubkan, membutuhkan dukungan yang lebih dalam mengoptimalkan pelayanan bagi wisatawan. Untuk itu, dibutuhkan pemandu selam yang tidak hanya ahli dalam hal teknis menyelam, tetapi juga memiliki keterampilan komunikasi yang mumpuni, baik dalam pelayanan langsung maupun dalam menyampaikan informasi terkait kehidupan laut. Kemampuan komunikasi yang baik kepada peserta dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang ada ((Tutik Sri Haryati & Novieastari, 2015)). Dalam hal ini, pelayanan prima merupakan bagian dari usaha untuk meningkatkan kepuasan (Diah Perwita dkk., t.t.). Selain itu, kemampuan berkomunikasi dengan wisatawan asing menggunakan bahasa Inggris menjadi faktor penting dalam memperluas jangkauan pasar wisata dan menjadi masalah karena di Indonesia, penggunaan Bahasa Inggris sendiri bukan sebagai Bahasa pertama ataupun kedua, namun sebagai Bahasa asing (Tim Kompas, 2023). Penggunaan Bahasa Inggris bukan sebagai Bahasa pertama atau kedua membuat beberapa orang tidak terampil dalam melakukan komunikasi dengan Bahasa Inggris, sedangkan kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris memiliki dampak yang signifikan pada dunia wisata ((Shankar Raju dkk., 2020; Sri Damayanti, 2019)).

Fotografi bawah laut juga menjadi salah satu aspek penting dalam pariwisata bahari, di mana dokumentasi yang menarik dapat meningkatkan daya tarik wisata serta memberikan kenangan berharga bagi pengunjung. Namun, tidak semua pemandu selam memiliki keterampilan dalam bidang fotografi ini. Oleh karena itu, pelatihan dalam mengoperasikan peralatan fotografi bawah laut serta teknik dasar fotografi menjadi penting untuk meningkatkan kualitas dokumentasi yang dapat dipasarkan kepada wisatawan.

Seiring dengan tujuan untuk mendukung pengembangan sektor pariwisata di Pulau Sabang, pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan kemampuan fotografi, pelayanan prima, dan komunikasi bahasa Inggris bagi pemandu selam di pulau tersebut. Penelitian sebelumnya membuktikan adanya kegiatan pelatihan Bahasa Inggris dapat meningkatkan kemampuan komunikasi pemandu wisata (Rahmawati dkk., 2015) dan akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan ekonomi di sekitar tempat wisata tersebut (Wahyudin, 2018). Dengan pelatihan yang tepat, diharapkan para pemandu selam dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan, serta memperkaya potensi pariwisata bahari di Sabang. Oleh karena itu, proposal ini disusun untuk mengajukan dana guna pelaksanaan kegiatan pelatihan yang sangat dibutuhkan oleh para pemandu selam di daerah tersebut.

II. MASALAH

Potensi wisata bahari di Pulau Sabang, khususnya di kawasan Iboih, sangat besar karena keindahan alam bawah lautnya yang memukau. Namun, potensi ini belum sepenuhnya dioptimalkan akibat keterbatasan kapasitas sumber daya manusia lokal dalam mendukung pengelolaan dan promosi wisata secara profesional. Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pelaku wisata diantaranya kemampuan fotografi yang belum mumpuni, baik dari segi penggunaan peralatan maupun komposisi visual yang efektif. Gambar 1 melihat Lokasi Pantai di Pulau Sabang



Gambar 1. Lokasi Pantai di Pulau Sabang

Permasalahan kedua yang dihadapi terkait belum sepenuhnya memahami standar pelayanan profesional oleh pelaku wisata, diantaranya pemandu selam. Hal ini dapat memengaruhi kepuasan dan pengalaman wisatawan selama berkunjung ke Pulau Sabang. Masalah terakhir yang ditemukan di Pulau Sabang terkait pemahaman Bahasa Inggris yang seharusnya menjadi sesuatu yang penting, mengingat adanya wisatawan mancanegara yang mengunjungi Pulau Sabang setiap tahun sejak 2016 (Dinas Pariwisata Kota Sabang, 2022).

III. METODE

Dalam mendorong tujuan pengembangan sektor pariwisata di Pulau Sabang, program yang dapat didorong antara lain :

1. Pelatihan Fotografi Bawah Laut

Fotografi bawah laut memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendukung promosi pariwisata bahari, mengingat tingginya minat wisatawan terhadap dokumentasi visual dari aktivitas penyelaman mereka. Oleh karena itu, pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan kompetensi pemandu selam dalam bidang fotografi bawah air, mencakup pemahaman terhadap teknik-teknik dasar pengambilan gambar di lingkungan perairan, penyesuaian pengaturan kamera sesuai kondisi bawah laut, serta pengelolaan pencahayaan yang efektif.

Selain itu, pelatihan juga meliputi pengenalan dan penggunaan peralatan khusus fotografi bawah laut, termasuk kamera yang dirancang untuk penggunaan di dalam air, pelindung kamera (housing), lampu tambahan, dan filter, guna menghasilkan dokumentasi visual yang berkualitas tinggi.

Pelatihan ini penting mengingat keberadaan dokumentasi foto yang menarik akan semakin memperkenalkan keindahan alam bawah laut Pulau Sabang kepada dunia. Keberhasilan dalam fotografi dapat menjadi nilai jual yang signifikan untuk menarik wisatawan lebih banyak, serta memberikan kesempatan bagi pemandu selam untuk menghasilkan pendapatan tambahan dengan menjual foto mereka.

2. Pelatihan Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan aspek fundamental dalam membentuk pengalaman positif bagi wisatawan, khususnya dalam aktivitas wisata bahari. Pemandu selam yang menunjukkan sikap ramah, profesional, dan mampu memberikan layanan berkualitas tinggi berperan penting dalam menciptakan kesan yang mendalam bagi para wisatawan.

Pelatihan ini dirancang untuk membekali pemandu dengan keterampilan komunikasi yang efektif, termasuk kemampuan memahami kebutuhan wisatawan dan menciptakan suasana yang aman serta nyaman selama kegiatan penyelaman. Selain itu, pelatihan mencakup strategi penanganan keluhan dan permintaan wisatawan melalui simulasi situasi nyata yang menekankan respons cepat tanpa mengurangi mutu pelayanan.

Aspek keselamatan dan kenyamanan juga menjadi fokus utama, di mana peserta pelatihan akan mempelajari cara menyampaikan instruksi keselamatan secara jelas dan menjaga kenyamanan wisatawan baik saat berada di dalam air maupun selama berada di darat.

3. Pelatihan Bahasa Inggris

Kemampuan berbahasa Inggris merupakan kompetensi esensial bagi pemandu selam dalam konteks pariwisata global, mengingat bahasa ini berfungsi sebagai alat komunikasi internasional yang dominan digunakan oleh wisatawan mancanegara.

Untuk itu, pelatihan ini dirancang guna meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris para pemandu selam, khususnya dalam konteks penyelaman. Materi pelatihan mencakup penguasaan kosakata dan frasa yang berkaitan dengan aktivitas selam, termasuk istilah peralatan, spesies laut, serta instruksi keselamatan yang penting disampaikan kepada wisatawan.

Selain itu, peserta pelatihan akan dibekali dengan glosarium khusus yang berisi istilah-istilah teknis dalam dunia selam sebagai referensi dalam berkomunikasi. Pelatihan juga menekankan praktik komunikasi melalui latihan percakapan dan simulasi situasi nyata, agar pemandu mampu menyampaikan informasi secara jelas, tepat, dan mudah dipahami oleh wisatawan asing.

Data sebuah survei menunjukkan sekitar 30% wisatawan asing di Indonesia mengalami hambatan dalam berkomunikasi dengan pemandu lokal karena keterbatasan penguasaan bahasa Inggris. Hal ini dapat mengurangi kualitas pengalaman wisatawan dan mempersempit potensi pasar yang dapat dijangkau oleh Pulau Sabang (Herienda dkk., 2024).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengembangan sektor pariwisata di Pulau Sabang dilakukan pada Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Teupin Layue View Gampong Iboih selama 2 hari pada 2 – 3 Juni di Aula Gampong Iboih, kota Sabang, Aceh. Kegiatan yang dilakukan dalam pengabdian Masyarakat terdiri dari pelatihan fotografi bawah laut, pelayanan prima dan pelatihan Bahasa Inggris.

A. Pelatihan Fotografi Bawah Laut

Pelatihan fotografi bawah laut ini bertujuan untuk membekali peserta dengan pemahaman teknis mengenai penggunaan kamera bawah laut, serta keterampilan praktis melalui sesi praktik langsung di perairan Iboih yang dikenal memiliki keindahan biota laut yang kaya. Kegiatan ini dilakukan pada hari pertama. Kegiatan diawali dengan pembuatan foto dan konten dokumentasi yang menarik kepada peserta pelatihan. Melalui dokumentasi visual yang dihasilkan, diharapkan peserta dapat menghasilkan konten digital yang menarik dan informatif.

Hasil dokumentasi tersebut akan menjadi media promosi visual yang efektif untuk meningkatkan eksposur destinasi wisata Sabang, khususnya Iboih, di ranah digital. Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kapasitas individu peserta, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan potensi pariwisata bahari secara berkelanjutan.

B. Pelayanan Prima

Kegiatan selanjutnya yaitu terkait dengan pelayanan prima yang berfokus pada peningkatan kapasitas peserta dalam memberikan layanan kepada wisatawan. Materi pelatihan mencakup keterampilan komunikasi efektif, etika pelayanan, serta penanganan keluhan wisatawan secara profesional. Melalui pendekatan interaktif dan studi kasus nyata, peserta dilatih untuk menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan, ramah, dan berkesan bagi pengunjung, sehingga dapat meningkatkan daya saing destinasi wisata di Sabang.

Hasil dari kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap prinsip dasar pelayanan prima, seperti pentingnya sikap ramah, empati terhadap wisatawan, kecepatan respons, serta kemampuan menjaga citra profesional dalam bekerja. Selain itu, pelatihan berhasil meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam menangani komplain wisatawan. Peserta dilatih untuk tidak bersikap defensif, melainkan mencari solusi secara konstruktif dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

C. Pelatihan Bahasa Inggris

Kegiatan terakhir dari pelatihan yaitu Pelatihan Bahasa Inggris di Pulau Sabang, diselenggarakan guna mendukung kemampuan komunikasi para pelaku wisata dalam melayani wisatawan mancanegara. Pelatihan ini difokuskan pada penguasaan kosakata dan frasa umum yang digunakan dalam konteks pariwisata dan penyelaman, serta latihan percakapan situasional yang mendekati kondisi lapangan. Diharapkan peserta dapat lebih percaya diri dan kompeten dalam berinteraksi menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional yang dominan dalam dunia pariwisata.

Hasil dari kegiatan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam memahami dan menggunakan kosakata serta frasa penting, seperti sapaan kepada wisatawan, penjelasan aktivitas wisata, harga layanan, hingga instruksi keselamatan. Melalui latihan percakapan, peserta menjadi lebih percaya diri dalam menyapa

wisatawan, menawarkan bantuan, serta menutup interaksi dengan cara yang sopan dan profesional. Kegiatan pelatihan bahasa Inggris dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kegiatan Pelatihan Bahasa Inggris

V. KESIMPULAN

Pelaksanaan tiga jenis pelatihan, yaitu Fotografi Bawah Laut, Pelayanan Prima, dan Bahasa Inggris untuk Pariwisata, yang diselenggarakan oleh Politeknik Negeri Jakarta di kawasan Iboih, Pulau Sabang, telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kapasitas pelaku wisata lokal, khususnya komunitas penyelam dan pengelola layanan wisata bahari. Pelatihan Fotografi Bawah Laut berhasil meningkatkan keterampilan dokumentasi visual peserta, yang sangat berguna dalam promosi digital destinasi. Pelatihan Pelayanan Prima memperkuat kemampuan komunikasi dan profesionalisme peserta dalam melayani wisatawan, sehingga mampu menciptakan pengalaman wisata yang lebih berkesan. Pengalaman wisata yang berkesan akan berdampak baik terhadap kepuasan yang hanya bisa dicapai melalui komunikasi (Siregar, 2020). Hal ini sejalan dengan Sementara itu, pelatihan Bahasa Inggris untuk Pariwisata memberikan dasar komunikasi yang penting bagi pelaku wisata dalam menjangkau wisatawan mancanegara .

Secara keseluruhan, kegiatan ini telah membangun pondasi penting bagi pengembangan pariwisata bahari berbasis masyarakat di Iboih, dengan pendekatan peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai kunci utama. Untuk memastikan keberlanjutan dampak dari pelatihan ini, berikut beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh komunitas Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) Perkumpulan Teupin Layue view Gampong Iboih:

1. Pendirian Kelompok Belajar Berbasis Komunitas

Komunitas Pokdarwis dapat membentuk kelompok belajar informal yang secara rutin melatih kembali materi yang telah diperoleh, seperti praktik bahasa Inggris, berbagi teknik fotografi bawah laut, dan berbagi pengalaman dalam memberikan pelayanan wisata.

2. Pelatihan Lanjutan Berkala (Advance Training)

Direkomendasikan agar pelatihan serupa dilaksanakan secara berkala dengan tingkat lanjutan, seperti teknik fotografi makro bawah laut, customer handling untuk wisatawan asing, atau kelas bahasa Inggris tematik.

3. Pembuatan Panduan Visual dan Komunikasi

Komunitas dapat menyusun panduan singkat berisi frasa penting Bahasa Inggris, standar pelayanan, dan teknik dasar dokumentasi yang bisa digunakan sebagai referensi bersama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) Perkumpulan Teupin Layue view Gampong Iboih.

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, M., & Mardiana, N. (2023). EDUKASI PENTINGNYA BAHASA INGGRIS DI ERA GLOBALISASI. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 246–251. <https://doi.org/10.31949/jb.v4i1.3961>
- Diah Perwita, F., Sandra, C., Hartanti, R. I., Administrasi, P., Kesehatan, K., S1, J., Fakultas, K. M., Masyarakat, K., Jember, U., Kesehatan, P., & Kerja, K. (t.t.). *PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN*

PASIEH DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT KABUPATEN JEMBER THE IMPACT OF EXCELLENT SERVICE ON PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT INSTALLATION OF THE KALISAT STATE HOSPITAL IN JEMBER REGENCY.

- Dinas Pariwisata Kota Sabang. (2022). *DATA KUNJUNGAN WISATAWAN 2022 BULAN JANUARI*. <https://ppid.sabangkota.go.id/inpub/download/diMBeYU1>
- Herienda, F., Adriani, H., Nofiyanti, F., Agie Pradhipta, R., & Maharani, M. (2024). Analisis Kemampuan Pemandu Wisata dalam Komunikasi Bahasa Inggris kepada Wisatawan di Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 29(3), 343–361. <https://doi.org/10.30647/jip.v29i3.1834>
- Novritaria, D. (2024, November 30). *Kunjungan Wisatawan ke Sabang Akhir Tahun 2024 Diprediksi Meningkat*.
- Rahadi, I., Nursaly, B. R., Handini, B. S., & Murcahyanto, H. (2021). Penguasaan Bahasa Inggris Masyarakat dan Partisipasinya dalam Pengembangan Desa Wisata. *Journal of Education and Instruction (JOEAI)*, 4(2), 486–494. <https://doi.org/10.31539/joeai.v4i2.2827>
- Rahmawati, I., Allen, B., & PGRI Tulungagung, S. (2015). PELATIHAN BAHASA ASING BAGI PEMANDU WISATA DI GUA LOWO KABUPATEN TRENGGALEK. Dalam *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* (Vol. 3, Nomor 1).
- Shankar Raju, S., Rangsang Research Journal, D., & Shankar Raju Assistant Professor, S. (2020). *Role of English literature in Travel, Tourism and Hospitality Industry*. <https://www.researchgate.net/publication/344199698>
- Sri Damayanti, L. (2019). *PERANAN KETERAMPILAN BERBAHASA INGGRIS DALAM INDUSTRI PARIWISATA*. 2(1), 71–82.
- tim editor pesona indonesia. (2022, Maret 31). *Desa Wisata Iboih*. ADWI.
- Tim Kompas. (t.t.). *Kemampuan Bahasa Inggris di Indonesia Rendah*. <https://edukasi.kompas.com/read/2011/09/26/21320318/Kemampuan.Bahasa.Inggris.di.Indonesia.Rendah>.
- Tutik Sri Haryati, R., & Novieastari, E. (2015). PELAYANAN KEPERAWATAN PRIMA BERBASIS BUDAYA BERPENGARUH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT. Dalam *Jurnal Keperawatan Indonesia* (Vol. 18, Nomor 1).
- Wahyudin. (2018). *Peningkatan Perekonomian Daerah*.