

Penguatan Kapasitas Pengelola Agrowisata melalui *English for Service, Service Excellence, dan Green Tourism*

¹Stanny Dhamayanty*, ²Deden Firman Syuyaman Rukma, ³Nissa Agniya Resmisari, ⁴Ghaida Farisya, ⁵Dani Adiatma

**Corresponding Author*

^{1,2,3,4,5}Program Studi S1 Pariwisata, Fakultas Ekonomi, Universitas Garut, Indonesia

email: ¹stanny@uniga.ac.id, ²dedenfirman@uniga.ac.id, ³nissaagniya@uniga.ac.id, ⁴ghaida@uniga.ac.id, ⁵adiatmadani@uniga.ac.id

Abstract

Tepas Papandayan Agrotourism in Garut Regency is supported by local human resources who interact directly with tourists. The initial assessment identified needs related to English communication, service consistency, and environmental management. This community service program was designed to address these needs through English for Service, Service Excellence, and Green Tourism. The activity was conducted on May 5, 2026, and involved 25 participants, including café managers, MSME actors, camping ground managers, baristas, servers, entrance ticket officers, and destination managers. The methods included needs assessment, training, role play, discussion, mentoring, and participatory evaluation. The initial conditions showed that most frontliners were not accustomed to active two-way communication in English, written service SOPs were unavailable, and waste-sorting facilities were limited. The directly observed achievements were participants' ability to practice simple English expressions for asking tourists' needs and explaining services and menu prices, identify service situations requiring standardization and complaint-handling procedures, and recognize common sources of waste at the destination, namely snack packaging, cigarette butts, and food packaging from MSME activities. The team also provided cleaning equipment and additional waste-sorting bins to strengthen the existing facilities. An evaluation questionnaire administered by the Community Service Unit of the Faculty of Economics to the Tepas Papandayan manager resulted in a Very Satisfied rating for the activity. These achievements represent direct results observed during the program and are not interpreted as measurable increases in competence because the activity did not use a pre-test or post-test. Follow-up activities are directed toward job-specific English training, the development of service SOPs, and strengthened waste management and environmentally friendly packaging.

Keywords: *agrotourism, english for service, service excellence, green tourism, capacity building.*

Abstrak

Agrowisata Tepas Papandayan di Kabupaten Garut didukung oleh sumber daya manusia lokal yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Hasil identifikasi awal menunjukkan masih adanya kebutuhan pada komunikasi bahasa Inggris, konsistensi pelayanan, dan pengelolaan lingkungan. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dirancang untuk menjawab kebutuhan tersebut melalui English for Service, Service Excellence, dan Green Tourism. Kegiatan dilaksanakan pada 5 Mei 2026 dan diikuti 25 peserta meliputi pengelola kafe, pelaku UMKM, pengelola camping ground, barista, pelayan, petugas tiket masuk, dan pengelola destinasi. Metode pelaksanaan meliputi identifikasi kebutuhan, pelatihan, role play, diskusi, pendampingan dan evaluasi partisipatif. Kondisi awal menunjukkan bahwa sebagian besar frontliner belum terbiasa berkomunikasi aktif dua arah dalam bahasa Inggris, pelayanan belum memiliki SOP tertulis, dan fasilitas pemilahan sampah masih terbatas. Capaian langsung yang teramati setelah sesi pelatihan adalah peserta mempraktikkan ungkapan bahasa Inggris sederhana untuk menanyakan kebutuhan wisatawan serta menjelaskan layanan dan harga menu, mengidentifikasi situasi pelayanan yang membutuhkan standardisasi dan prosedur penanganan keluhan, serta mengenali sumber sampah yang sering muncul di destinasi, yaitu

kemasan makanan ringan, puntung rokok, dan kemasan makanan dari aktivitas UMKM. Tim juga memberikan alat kebersihan dan tambahan tong sampah pilah untuk memperkuat fasilitas yang sudah tersedia. Kuesioner evaluasi UPPM Fakultas Ekonomi kepada pengelola Tepas Papandayan menghasilkan penilaian Sangat Puas terhadap pelaksanaan kegiatan. Capaian tersebut merupakan hasil langsung yang dapat diamati selama program dan tidak ditafsirkan sebagai peningkatan kompetensi terukur karena kegiatan tidak menggunakan pre-test dan post-test. Tindak lanjut diarahkan pada pelatihan bahasa Inggris berbasis fungsi kerja, penyusunan SOP pelayanan, serta penguatan pengelolaan sampah dan kemasan yang lebih ramah lingkungan.

Kata kunci : agrowisata; english for service, service excellence, green tourism, penguatan kapasitas.

1. Pendahuluan

Agrowisata berkembang bukan hanya karena kekuatan daya tarik alam atau aktivitas pertaniannya, tetapi juga karena cara destinasi dikelola dan bagaimana masyarakat setempat terlibat di dalamnya. Pengelola dan pelaku lokal berperan langsung dalam pelayanan, pengelolaan sumber daya, kegiatan usaha, dan pemeliharaan lingkungan. Djuwendah et al. (2023) menunjukkan bahwa keberlanjutan agro-ekowisata berbasis masyarakat dipengaruhi oleh dimensi ekonomi, sosial, budaya, kelembagaan, ekologi, dan teknologi. Widayati et al. (2024) juga menekankan pentingnya keterlibatan warga, kerja sama, inovasi, pelatihan, serta pengembangan usaha lokal. Karena itu, peningkatan kapasitas masyarakat menjadi bagian yang melekat dalam pengembangan agrowisata.

Keterlibatan masyarakat menjadi semakin penting pada destinasi yang dikelola dekat dengan kehidupan sehari-hari warga. Masyarakat tidak hanya menerima manfaat ekonomi, tetapi juga menjadi pihak yang membentuk kesan wisatawan melalui interaksi, pelayanan, dan cara mereka menjaga lingkungan. Sulaiman et al. (2022) memandang pemberdayaan masyarakat desa wisata sebagai proses pendidikan sosial-ekonomi yang bertumpu pada kearifan lokal. Risfandini (2024) juga mengaitkan *Green Tourism*, *Community-Based Tourism*, dan pemberdayaan lokal dalam praktik pariwisata berkelanjutan di Indonesia. Artinya, kemampuan berkomunikasi, melayani tamu, dan menjaga lingkungan sama pentingnya dengan pengembangan atraksi itu sendiri.

Data kunjungan yang lebih spesifik menunjukkan bahwa Agrowisata Tepas Papandayan memiliki intensitas kunjungan yang cukup tinggi. Pada libur Lebaran 2025, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut mencatat 15.404 kunjungan ke Tepas Papandayan, tertinggi di antara lima daya tarik wisata yang dilaporkan pada periode tersebut (ANTARA, 2025). Pada periode Lebaran 2026, jumlah kunjungan Tepas Papandayan mencapai 18.810 orang (Pemerintah Kabupaten Garut, 2026). Jika dibandingkan pada periode libur yang sama, jumlah tersebut meningkat sekitar 22,1%. Besarnya arus kunjungan pada periode puncak memperkuat kebutuhan akan kesiapan *frontliner*, konsistensi pelayanan, serta pengelolaan lingkungan di tingkat destinasi.

Tabel 1. Kunjungan Wisatawan Agrowisata Tepas Papandayan pada Periode Libur Lebaran 2025-2026

Periode	Jumlah Kunjungan
Libur Lebaran 2025	15.404
Libur Lebaran 2026	18.810

Sumber: ANTARA (2025) dan Pemerintah Kabupaten Garut (2026), diolah penulis.

Agrowisata Tepas Papandayan mengandalkan suasana pegunungan, panorama alam, pemandian air panas, fasilitas kuliner, *camping ground*, serta layanan yang banyak melibatkan masyarakat setempat. Di balik tingginya kunjungan pada periode puncak, identifikasi awal bersama pengelola memperlihatkan tiga kondisi operasional yang perlu diperkuat. Sebagian besar staf dan *frontliner* belum terbiasa melakukan komunikasi bahasa Inggris secara aktif dan dua arah; pelayanan masih berjalan berdasarkan pengalaman dan kebiasaan masing-masing karena belum tersedia SOP tertulis, termasuk untuk penanganan keluhan; sedangkan pada aspek lingkungan, tong sampah pilah telah tersedia tetapi jumlahnya masih terbatas dan sampah plastik makanan ringan, puntung rokok, serta

kemasan makanan UMKM masih sering dijumpai. Kondisi aktual inilah yang menjadi dasar pemilihan tiga fokus kegiatan.

Kebutuhan pertama muncul pada komunikasi bahasa Inggris. Sebagian besar staf dan *frontliner* belum terbiasa melakukan komunikasi dua arah dalam bahasa Inggris, sementara sebelumnya belum pernah ada pelatihan *English for Service* di lokasi tersebut. Kebutuhan seperti ini juga ditemukan pada berbagai desa wisata. Suprina et al. (2023) menegaskan bahwa materi bahasa Inggris perlu disesuaikan dengan situasi yang benar-benar dihadapi masyarakat di lapangan. Santiana et al. (2023) menggunakan latihan percakapan dan *role play* dalam *English for Tourism*, sedangkan Adara et al. (2023) menunjukkan pentingnya frasa yang langsung dapat dipakai saat berkomunikasi dengan wisatawan. Damayanti et al. (2024) menemukan penggunaan bahasa Inggris untuk *ticketing*, penjelasan layanan, *upselling*, dan penanganan keluhan, namun pelaku wisata masih menghadapi kendala kosakata dan kelancaran komunikasi. Zanah (2025) juga mencatat bahwa rasa percaya diri dan terbatasnya paparan terhadap komunikasi autentik menjadi tantangan bagi pelaku pariwisata berbasis masyarakat.

Atas dasar itu, pelatihan di Tepas Papandayan diarahkan pada bahasa Inggris yang praktis, bukan pada pembelajaran tata bahasa secara umum. Laksana dan Rahmanu (2023), Thayyib et al. (2023), serta Wahyuningtyas et al. (2022) sama-sama memperlihatkan manfaat pelatihan bahasa Inggris pariwisata yang dekat dengan kebutuhan pelayanan. Materi *English for Service* dalam kegiatan ini difokuskan pada ungkapan yang sering digunakan oleh *frontliner*, seperti menyapa tamu, menanyakan kebutuhan, memberikan informasi fasilitas, menjelaskan arah, dan menyampaikan harga menu.

Kebutuhan kedua berkaitan dengan pelayanan. Di Tepas Papandayan, cara melayani tamu masih banyak bertumpu pada pengalaman dan kebiasaan masing-masing petugas. SOP tertulis belum tersedia, termasuk untuk penanganan keluhan. Sejumlah kegiatan pengabdian sebelumnya menunjukkan bahwa persoalan serupa dapat didekati melalui pelatihan pelayanan yang disertai praktik. Sinduwiatmo et al. (2023) menggabungkan *service excellence* dan komunikasi pada masyarakat desa wisata; Cahyaningsih et al. (2023) mengaitkannya dengan pengelolaan homestay; Taka (2023) menempatkan *hospitality training* sebagai bagian dari peningkatan kapasitas pengelola destinasi; sedangkan Indrastana et al. (2025) mengintegrasikan pelayanan prima dengan bahasa Inggris untuk petugas depan destinasi. Darmawan et al. (2025) juga menempatkan pelayanan prima sebagai bagian dari penguatan budaya sadar wisata.

Keramahan lokal sebenarnya sudah menjadi modal yang kuat di Tepas Papandayan. Tantangannya adalah menjaga agar keramahan tersebut hadir secara konsisten pada setiap titik pelayanan. Karena itu, materi *Service Excellence* tidak diarahkan untuk mengganti kebiasaan lokal, tetapi untuk merapikan praktik pelayanan melalui komunikasi yang jelas, sikap profesional, pemahaman terhadap kebutuhan wisatawan, dan cara merespons keluhan sederhana. Nilai *someah hade ka semah* tetap dapat menjadi dasar sikap, sementara SOP diperlukan agar pelayanan memiliki acuan yang sama.

Kebutuhan ketiga menyangkut kebersihan dan pengelolaan sampah. Bagi destinasi yang bertumpu pada kualitas alam, kondisi lingkungan ikut menentukan kenyamanan pengunjung. Djuwendah et al. (2023) menyebut pengelolaan sampah sebagai salah satu atribut penting dalam keberlanjutan agro-ekowisata berbasis masyarakat. Abdi et al. (2021) juga menekankan perlunya kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam *Green Tourism*. Pada kawasan wisata, Suryawan et al. (2023) menunjukkan bahwa persoalan sampah perlu dilihat sebagai rangkaian yang mencakup pengelolaan, partisipasi masyarakat, serta edukasi wisatawan.

Di Tepas Papandayan, tong sampah pilah sebenarnya sudah tersedia, tetapi jumlahnya belum memadai. Sampah yang paling sering terlihat antara lain plastik bekas makanan ringan yang dibawa pengunjung, puntung rokok, dan kemasan makanan dari aktivitas UMKM. Artinya, persoalan tidak berhenti pada tempat pembuangan, tetapi juga berkaitan dengan sumber timbulan dan kebiasaan konsumsi. Bagi UMKM, gagasan mengenai kemasan ramah lingkungan juga perlu ditempatkan secara realistis. Sumarmi et al. (2025) menunjukkan bahwa *green products* dan *green packaging* dapat mendukung keberlanjutan usaha pariwisata, tetapi penerapannya membutuhkan sosialisasi, edukasi, pendampingan, dan dukungan yang memadai.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan PKM dirancang dengan menggabungkan *English for Service*, *Service Excellence*, dan *Green Tourism* dalam satu rangkaian. Secara lebih spesifik, kegiatan diarahkan pada tiga capaian langsung yang dapat diamati selama pelaksanaan, yaitu: (1) peserta mempraktikkan ungkapan bahasa Inggris sederhana dalam situasi pelayanan; (2) peserta mengidentifikasi bagian pelayanan yang memerlukan standarisasi, terutama penyambutan, pemberian informasi, dan penanganan keluhan; serta (3) peserta mengenali jenis dan sumber sampah yang sering muncul di destinasi sebagai dasar pembahasan praktik *Green Tourism*. Di luar capaian langsung tersebut, kegiatan juga digunakan untuk memetakan kebutuhan pendampingan lanjutan bagi pengelola dan pelaku UMKM.

2. Metode

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan pada 5 Mei 2026 di Agrowisata Tepas Papandayan, Kabupaten Garut, dan diikuti oleh 25 peserta. Peserta berasal dari unsur yang sehari-hari terlibat dalam operasional destinasi, antara lain pengelola kafe, pelaku UMKM, pengelola *camping ground*, barista, pelayan, petugas tiket masuk, dan unsur pengelola lainnya. Kelompok ini dipilih karena berhadapan langsung dengan wisatawan dalam berbagai situasi pelayanan.

Kegiatan dimulai dengan identifikasi kebutuhan mitra melalui observasi lapangan dan diskusi dengan pengelola serta peserta. Identifikasi difokuskan pada pengalaman berkomunikasi dengan wisatawan, pola pelayanan yang sudah berjalan, cara menangani keluhan, ketersediaan pedoman pelayanan, serta kondisi kebersihan dan pengelolaan sampah. Informasi yang diperoleh dicatat sebagai temuan awal dan digunakan untuk menentukan fokus materi. Pelaksanaan program kemudian memadukan penyuluhan singkat, pelatihan, simulasi, *role play*, diskusi, pendampingan, dan evaluasi partisipatif.

Sesi *Service Excellence* berlangsung selama 60 menit. Materi membahas keramahan, komunikasi efektif, sikap profesional, pemahaman terhadap kebutuhan wisatawan, pemberian informasi, dan penanganan keluhan sederhana. Agar tidak berhenti pada teori, peserta diajak membahas situasi pelayanan yang pernah mereka hadapi sendiri sehingga materi dapat langsung dikaitkan dengan pengalaman kerja sehari-hari.

English for Service juga diberikan selama 60 menit. Materinya disusun dalam bentuk ungkapan yang dapat langsung dipakai, seperti *greeting*, *asking guest needs*, *giving information*, *explaining facilities*, *giving simple directions*, dan *explaining menu prices*. Praktik dilakukan melalui *role play*, termasuk simulasi menanyakan kebutuhan wisatawan dan menjelaskan harga menu makanan.

Sesi *Green Tourism* berlangsung selama 45 menit dan membahas kebersihan, pemilahan sampah, pengurangan plastik sekali pakai, serta peran pengelola, pelaku usaha, dan wisatawan dalam menjaga lingkungan destinasi. Tim PKM juga menyerahkan alat kebersihan dan tambahan tong sampah pilah sebagai pelengkap fasilitas yang sudah ada. Setelah seluruh materi selesai, peserta mengikuti diskusi dan tanya jawab selama 30 menit untuk membicarakan persoalan yang mereka hadapi serta kebutuhan lanjutan yang dianggap penting.

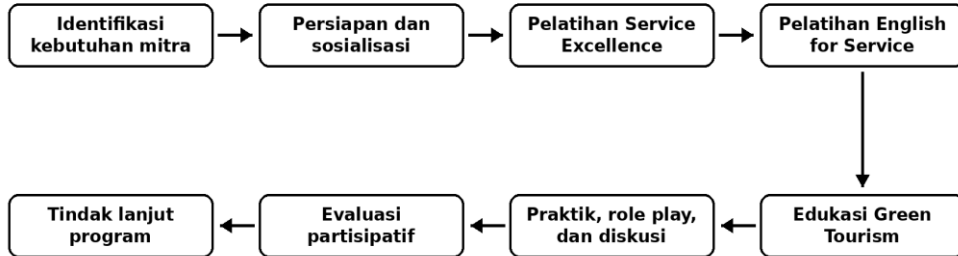
Evaluasi kegiatan dilakukan secara deskriptif berdasarkan pengamatan fasilitator selama pelatihan, praktik, *role play*, dan diskusi. Indikator yang diamati meliputi keterlibatan peserta dalam mengikuti skenario *role play*, kesediaan mencoba ungkapan bahasa Inggris sesuai konteks pelayanan, kemampuan peserta mengidentifikasi situasi pelayanan yang memerlukan pedoman lebih jelas, serta kemampuan mengenali jenis dan sumber sampah yang sering muncul di destinasi. Pengamatan tersebut tidak menggunakan instrumen tes kompetensi atau lembar observasi berskala, sehingga hasilnya diperlakukan sebagai capaian langsung yang teramati dan bukan ukuran peningkatan kemampuan. Selain itu, UPPM Fakultas Ekonomi Universitas Garut memberikan kuesioner evaluasi kepada Bapak Nurdin selaku Pengelola Agrowisata Tepas Papandayan untuk memperoleh penilaian mitra terhadap pelaksanaan kegiatan. Hasil kuesioner digunakan sebagai informasi mengenai kepuasan mitra, bukan sebagai ukuran kompetensi peserta. Karena kegiatan tidak menggunakan *pre-test* dan *post-test*, perubahan kemampuan peserta tidak dinyatakan dalam angka.

Tabel 2. Durasi dan Fokus Kegiatan Pelatihan

Materi	Durasi	Fokus
<i>Service Excellence</i>	60 menit	Keramahan, komunikasi, kebutuhan wisatawan, dan

		komplain
<i>English for Service</i>	60 menit	Komunikasi bahasa Inggris praktis dalam pelayanan
<i>Green Tourism</i>	45 menit	Kebersihan, pemilahan sampah, plastik, dan perilaku ramah lingkungan
Diskusi dan tanya jawab	30 menit	Masalah aktual, umpan balik, dan kebutuhan tindak lanjut

Sumber: Rundown kegiatan PKM (2026).



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat
 Sumber: Dokumentasi Tim PKM (2026).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Peserta dan Kondisi Awal Mitra

Sebanyak 25 peserta mengikuti kegiatan, dengan latar belakang pekerjaan yang beragam: pengelola kafe, pelaku UMKM, pengelola *camping ground*, barista, pelayan, petugas tiket masuk, dan unsur pengelola destinasi. Mereka berada pada titik-titik pelayanan yang berbeda, mulai dari saat wisatawan datang dan membeli tiket hingga menggunakan fasilitas, membeli makanan dan minuman, atau mengikuti aktivitas di kawasan.

Hasil identifikasi awal bersama peserta dan pengelola menunjukkan tiga permasalahan utama. Pertama, belum pernah ada pelatihan *English for Service* dan sebagian besar *frontliner* belum terbiasa berkomunikasi aktif dalam bahasa Inggris. Kedua, pelayanan berjalan berdasarkan pengalaman masing-masing dan belum memiliki SOP tertulis, termasuk untuk menangani keluhan. Ketiga, tong sampah pilah memang sudah tersedia, tetapi jumlahnya terbatas. Sampah plastik makanan ringan, puntung rokok, dan kemasan makanan dari UMKM masih sering ditemukan di kawasan.

Masalah tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan mitra tidak cukup dijawab dengan tambahan pengetahuan saja. Peserta membutuhkan kesempatan berlatih berkomunikasi, acuan pelayanan yang lebih jelas, dan kebiasaan pengelolaan lingkungan yang dapat dijalankan bersama. Hal ini sejalan dengan pendekatan pemberdayaan pariwisata berbasis masyarakat yang menempatkan pelaku lokal sebagai bagian utama dari pengelolaan destinasi (Sulaiman et al., 2022; Risfandini, 2024).

Tabel 3. Kondisi Awal dan Kebutuhan Penguatan Kapasitas

Aspek	Kondisi Awal	Kebutuhan
<i>English for Service</i>	Belum pernah ada pelatihan khusus; komunikasi aktif dua arah masih terbatas	Bahasa Inggris praktis berbasis situasi pelayanan
<i>Service Excellence</i>	Pelayanan berdasarkan kebiasaan masing-masing petugas	Standardisasi pelayanan dan SOP
Penanganan keluhan	Belum terdapat SOP tertulis	Alur penanganan komplain yang jelas
<i>Green Tourism</i>	Tong sampah pilah tersedia tetapi masih terbatas	Penguatan fasilitas, edukasi, dan pembiasaan
Sampah destinasi	Plastik makanan ringan, puntung rokok,	Pengurangan sampah dari

dan kemasan UMKM

sumber dan perubahan perilaku

Sumber: Hasil identifikasi dan diskusi kegiatan PKM (2026), diolah penulis.



Gambar 2. Tim Pelaksana dan Peserta Kegiatan PKM di Agrowisata Tepas Papandayan

Sumber: Dokumentasi Tim PKM (2026).

Dokumentasi proses kegiatan tidak hanya berupa foto bersama. Pada bagian berikut ditampilkan dokumentasi penyampaian dan pembahasan *Service Excellence*, *role play English for Service*, penyampaian materi *Green Tourism*, serta penyerahan sarana pendukung kebersihan dan pemilahan sampah. Dokumentasi tersebut digunakan untuk memperlihatkan bentuk intervensi dan praktik yang benar-benar dilaksanakan selama kegiatan.

3.2 *Service Excellence* dan Kebutuhan Standardisasi Pelayanan

Pada sesi *Service Excellence*, peserta diajak membicarakan pengalaman pelayanan yang mereka hadapi sehari-hari. Materi mencakup keramahan, komunikasi efektif, pemahaman kebutuhan wisatawan, sikap profesional, pemberian informasi, dan penanganan keluhan sederhana. Dari diskusi tersebut terlihat bahwa pola pelayanan masih berbeda-beda karena setiap petugas banyak mengandalkan kebiasaan dan pengalaman pribadi. Belum ada pedoman tertulis yang menjadi acuan bersama.

Permasalahan tersebut semakin terlihat dalam pembahasan mengenai penanganan keluhan. Peserta belum memiliki alur yang sama mengenai siapa yang menerima keluhan, apa yang harus disampaikan pada respons awal, kapan persoalan perlu diteruskan kepada pengelola, dan bagaimana hasil penyelesaiannya disampaikan kembali kepada wisatawan. Karena itu, kebutuhan utama bukan sekadar menjadi lebih ramah, melainkan membuat proses pelayanan lebih konsisten.

Pengalaman di Tepas Papandayan memiliki kemiripan dengan sejumlah kegiatan penguatan pelayanan di destinasi lain. Sinduwiatmo et al. (2023) menggunakan pelatihan *Service Excellence* dan komunikasi pada masyarakat desa wisata, sedangkan Cahyaningsih et al. (2023) menekankan pentingnya pelatihan yang disertai praktik. Taka (2023) juga memasukkan komunikasi dan pelayanan prima dalam *hospitality training* bagi pengelola destinasi. Pada petugas depan destinasi, Indrastana et al. (2025) menunjukkan relevansi penguatan pelayanan prima yang dipadukan dengan kemampuan komunikasi. Dari pengalaman tersebut, penyusunan SOP menjadi tindak lanjut yang masuk akal agar materi yang sudah dibahas tidak berhenti pada pemahaman, tetapi memiliki bentuk operasional.

SOP yang dibutuhkan tidak harus rumit. Pedoman awal dapat mencakup cara menyambut wisatawan, pelayanan tiket, pemberian informasi fasilitas, pelayanan makanan dan minuman, koordinasi antarpetugas, serta penanganan keluhan. Standardisasi ini tidak dimaksudkan untuk menghilangkan keramahan lokal. Nilai *someah hade ka semah* tetap dapat menjadi dasar sikap ketika menerima tamu, sedangkan SOP membantu menjaga agar kualitas pelayanan tidak terlalu bergantung pada siapa petugas yang sedang bertugas.

Diskusi juga memunculkan masukan dari salah satu pemilik warung mengenai informasi harga menu. Isunya bukan sekadar menyamakan harga antarpelaku usaha, melainkan membuat informasi harga lebih jelas bagi wisatawan dan menjaga hubungan usaha tetap kondusif. Masukan ini tidak

menjadi fokus awal kegiatan, tetapi penting karena pengalaman wisatawan juga dibentuk oleh kejelasan informasi ketika bertransaksi.



Gambar 3. Praktik Pembahasan Situasi Pelayanan pada Sesi *Service Excellence*

Sumber: Dokumentasi Tim PKM (2026)

3.3 *English for Service* dan Hambatan Komunikasi *Frontliner*

Keterbatasan bahasa Inggris masih menjadi kendala bagi sebagian besar staf dan *frontliner*. Situasi ini cukup terasa karena petugas tiket, barista, pelayan, pengelola kafe, dan pengelola *camping ground* dapat menjadi orang pertama yang ditanya wisatawan. Dalam praktiknya, mereka perlu memahami kebutuhan tamu, menjelaskan fasilitas, memberi arah, menyampaikan harga, atau menjawab pertanyaan sederhana.

Karena itu, sesi *English for Service* sengaja dibuat praktis. Peserta tidak diajak membahas tata bahasa secara luas, tetapi berlatih ungkapan yang dekat dengan pekerjaan mereka. *Role play* digunakan untuk menanyakan kebutuhan wisatawan dan memberi informasi harga menu. Pola latihan seperti ini membuat bahasa Inggris hadir sebagai alat kerja, bukan sebagai materi pelajaran yang terpisah dari situasi pelayanan.

Pendekatan ini sejalan dengan hasil berbagai studi. Suprina et al. (2023) menekankan perlunya materi komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan desa wisata. Santiana et al. (2023) dan Adara et al. (2023) menggunakan latihan frasa dan percakapan dalam *English for Tourism*. Damayanti et al. (2024) mencatat penggunaan bahasa Inggris untuk *ticketing*, *upselling*, penjelasan destinasi, korespondensi, dan penanganan keluhan. Sementara itu, Zanah (2025) menunjukkan bahwa keterbatasan kosakata, rasa kurang percaya diri, dan minimnya paparan terhadap komunikasi autentik masih menjadi hambatan bagi pelaku pariwisata berbasis masyarakat. Temuan-temuan tersebut memperkuat pilihan untuk menggunakan latihan berbasis tugas dan *role play*.

Selama simulasi, peserta terlibat aktif dan bersedia mencoba ungkapan bahasa Inggris yang diberikan dalam skenario pelayanan. Capaian langsung yang dapat diamati pada sesi ini adalah peserta telah mempraktikkan cara menanyakan kebutuhan wisatawan dan menyampaikan informasi sederhana mengenai layanan serta harga menu. Praktik tersebut masih berlangsung dengan arahan fasilitator dan tidak dapat dibaca sebagai peningkatan kemampuan bahasa Inggris secara terukur karena tidak ada pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan. Meskipun demikian, proses latihan menunjukkan bahwa konteks yang dekat dengan pekerjaan memudahkan peserta untuk terlibat dan mencoba berkomunikasi.

Petugas tiket juga menyampaikan keinginan agar pelatihan *English for Service* dilakukan kembali dengan materi yang lebih banyak. Ketertarikan untuk belajar sebenarnya sudah ada, tetapi selama ini akses terhadap pembelajaran bahasa Inggris yang sesuai dengan konteks pelayanan masih terbatas. Hal serupa juga dicatat Adara et al. (2023), ketika peserta pelatihan *English for Tourism* mengharapakan kegiatan lanjutan.

Pelatihan berikutnya dapat dibuat lebih spesifik sesuai fungsi pekerjaan. Materi untuk petugas tiket, misalnya, dapat berbeda dengan kebutuhan barista atau pelayan. Tema yang dapat dikembangkan antara lain *greeting*, *ticketing*, *asking guest needs*, *giving directions*, *explaining*

facilities, food and beverage service, explaining prices, serta handling simple complaints. Dengan cara ini, bahasa Inggris dipelajari melalui situasi yang benar-benar mungkin mereka hadapi.



Gambar 4. *Role Play English for Service* dalam Situasi Pelayanan Wisata
Sumber: Dokumentasi Tim PKM (2026)

3.4 *Green Tourism* dan Karakter Permasalahan Sampah

Diskusi *Green Tourism* memberi gambaran yang lebih konkret mengenai persoalan sampah di Tepas Papandayan. Jenis sampah yang paling sering dijumpai adalah plastik bekas makanan ringan yang dibawa pengunjung, puntung rokok, serta kemasan makanan yang dibeli dari UMKM. Dengan demikian, sumber sampah berasal dari dua aktivitas utama, yaitu konsumsi wisatawan dan kegiatan usaha makanan dan minuman di dalam kawasan.

Kondisi tersebut membuat persoalan sampah tidak cukup diselesaikan dengan menambah jumlah tempat sampah. Djuwendah et al. (2023) menempatkan pengelolaan sampah sebagai salah satu unsur penting dalam keberlanjutan agro-ekowisata berbasis masyarakat di Jawa Barat. Abdi et al. (2021) menekankan peran masyarakat dalam penerapan *Green Tourism*, sedangkan Suryawan et al. (2023) menunjukkan pentingnya sistem pengelolaan dari sumber hingga pengolahan serta edukasi kepada wisatawan. Ketiga rujukan ini relevan dengan Tepas Papandayan karena persoalan sampah di lokasi tersebut berhubungan dengan fasilitas, perilaku pengunjung, dan praktik usaha.

Tong sampah pilah sebenarnya sudah tersedia sebelum kegiatan PKM, hanya jumlahnya masih terbatas. Tambahan tong sampah pilah dan alat kebersihan yang diserahkan tim karena itu berfungsi sebagai pelengkap, bukan fasilitas pertama. Selain membantu kebersihan, keberadaan sarana tersebut dapat digunakan sebagai pengingat visual agar pengunjung mulai terbiasa memilah sampah.

Meski demikian, fasilitas saja tidak cukup. Pengelolaan perlu didukung oleh penempatan tong sampah yang mudah dijangkau, pemeliharaan, tindak lanjut setelah sampah dipilah, dan komunikasi kepada pengunjung. Pada tahap berikutnya, pengelola dapat mempertimbangkan *signage* sederhana, informasi di area tiket, serta peran petugas dalam mengingatkan wisatawan untuk menjaga kebersihan.



Gambar 5. Penyampaian Materi *Green Tourism* kepada Peserta

Sumber: Dokumentasi Tim PKM (2026)



Gambar 6. Penyerahan Sarana Pendukung Kebersihan dan Pemilahan Sampah

Sumber: Dokumentasi Tim PKM (2026)

3.5 *Green Packaging* dan Isu Lanjutan bagi UMKM

Dari diskusi dengan pelaku usaha muncul usulan agar penggunaan kemasan makanan yang lebih ramah lingkungan mulai diperkenalkan. Isu ini relevan karena sebagian sampah di kawasan berasal dari kemasan produk UMKM. Dengan kata lain, *Green Tourism* tidak hanya berbicara tentang apa yang dilakukan setelah sampah muncul, tetapi juga tentang bagaimana jumlah sampah dapat dikurangi sejak awal.

Sumarmi et al. (2025) menunjukkan bahwa *green products* dan *green packaging* dapat mendukung keberlanjutan UMKM pariwisata, tetapi penerapannya memerlukan sosialisasi, edukasi, pendampingan, dan dukungan kebijakan. Bagi Tepas Papandayan, hal ini berarti perubahan kemasan perlu mempertimbangkan kondisi usaha yang nyata: harga bahan, ketersediaan alternatif, jenis produk, dan penerimaan konsumen. Imbauan saja tidak akan cukup jika pilihan kemasan yang lebih ramah lingkungan sulit diperoleh atau terlalu mahal bagi pelaku usaha.

Karena itu, penerapan kemasan ramah lingkungan sebaiknya dilakukan bertahap. Pengelola dan UMKM dapat memulai dengan mengenali jenis kemasan yang paling banyak digunakan, mencari alternatif yang tersedia secara lokal, membandingkan biaya, lalu mencoba pada beberapa produk terlebih dahulu. Cara ini memberi ruang bagi pelaku usaha untuk menyesuaikan diri tanpa mengabaikan keberlanjutan ekonominya.

Pada kegiatan tanggal 5 Mei 2026, *green packaging* belum sampai pada tahap demonstrasi atau penggunaan contoh kemasan fisik. Topik tersebut muncul dari diskusi dengan pelaku UMKM setelah peserta mengidentifikasi kemasan makanan sebagai salah satu sumber sampah di kawasan. Oleh karena itu, artikel ini menempatkan *green packaging* sebagai kebutuhan tindak lanjut, bukan sebagai capaian penerapan program. Tahap berikutnya dapat diarahkan pada pengenalan contoh bahan kemasan, perbandingan biaya, dan uji coba bertahap pada produk UMKM yang sesuai.

3.6 Capaian yang Teramati dan Respons Mitra

Untuk memperjelas hasil program, temuan dipisahkan menjadi tiga kelompok: capaian langsung yang dapat diamati selama kegiatan, output yang dihasilkan, dan kebutuhan tindak lanjut. Pemisahan ini penting karena kebutuhan seperti penyusunan SOP, pelatihan *English for Service* lanjutan, *green packaging*, dan transparansi informasi harga merupakan agenda berikutnya, bukan capaian yang sudah selesai pada kegiatan ini. Capaian langsung tetap dibatasi pada praktik dan identifikasi yang benar-benar terjadi selama pelatihan karena kegiatan tidak menggunakan *pre-test* dan *post-test*.

Tabel 4. Capaian Langsung, Output Kegiatan, dan Kebutuhan Tindak Lanjut

Aspek	Capaian Langsung yang Teramati	Output Kegiatan	Kebutuhan Tindak Lanjut
<i>English for Service</i>	Peserta mempraktikkan ungkapan sederhana untuk menanyakan kebutuhan wisatawan serta menjelaskan layanan dan harga menu dengan arahan fasilitator.	<i>Role play</i> dan latihan komunikasi pelayanan.	Pelatihan lanjutan berbasis fungsi kerja, seperti <i>ticketing</i> , F&B service, <i>giving information</i> , dan <i>simple complaint handling</i> .
<i>Service Excellence</i>	Peserta mengidentifikasi bagian pelayanan yang belum memiliki acuan seragam, terutama penyambutan, pemberian informasi, dan penanganan keluhan.	Diskusi kasus pelayanan dan pemetaan kebutuhan standardisasi.	Penyusunan dan penerapan SOP pelayanan serta penanganan keluhan.
<i>Green Tourism</i>	Peserta mengidentifikasi jenis dan sumber sampah yang sering muncul, terutama kemasan makanan ringan, puntung rokok, dan kemasan makanan UMKM.	Edukasi <i>Green Tourism</i> serta tambahan alat kebersihan dan tong sampah pilah.	Penguatan pemilahan sampah, edukasi pengunjung, dan pengelolaan sampah setelah dipilah.
UMKM	Diskusi menghasilkan kesadaran mengenai sampah kemasan dan pentingnya informasi harga yang jelas bagi wisatawan.	Identifikasi isu kemasan dan tata kelola informasi harga.	Pendampingan <i>green packaging</i> dan penguatan transparansi informasi harga menu.
Evaluasi mitra	Pengelola memberikan penilaian Sangat Puas terhadap pelaksanaan kegiatan melalui kuesioner UPPM Fakultas Ekonomi.	Kuesioner evaluasi mitra.	Keberlanjutan program dan pendampingan sesuai kebutuhan mitra.

Sumber: Hasil observasi, diskusi, simulasi, dan evaluasi kegiatan PKM (2026), diolah penulis.

Penilaian mitra terhadap pelaksanaan kegiatan diperoleh melalui kuesioner UPPM Fakultas Ekonomi Universitas Garut yang diberikan kepada Bapak Nurdin selaku Pengelola Agrowisata Tepas Papandayan. Hasilnya berada pada kategori Sangat Puas. Penilaian ini merupakan evaluasi terhadap penyelenggaraan dan relevansi program dari sisi mitra, sehingga ditempatkan sebagai output evaluasi kegiatan dan tidak digunakan sebagai bukti peningkatan pengetahuan atau keterampilan peserta.

Kebutuhan yang muncul setelah kegiatan ditempatkan sebagai agenda tindak lanjut, bukan sebagai capaian program yang telah selesai. Petugas tiket mengharapkan materi *English for Service*

yang lebih banyak; pada *Service Excellence* muncul kebutuhan penyusunan SOP yang lebih jelas; sedangkan diskusi *Green Tourism* dan UMKM mengarah pada penguatan pengelolaan sampah, penggunaan kemasan yang lebih ramah lingkungan, serta transparansi informasi harga menu. Umpan balik pengelola yang dimuat dalam press release kegiatan juga menyebutkan bahwa materi dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pengelola serta terdapat harapan agar kerja sama dengan Program Studi S1 Pariwisata Universitas Garut dapat dilanjutkan.

Dengan pemisahan tersebut, kontribusi kegiatan dapat dilihat secara lebih proporsional. Capaian langsung berada pada praktik komunikasi sederhana dan kemampuan peserta mengenali persoalan pelayanan serta lingkungan yang mereka hadapi. Output program berupa *role play*, diskusi kasus, edukasi, dukungan fasilitas kebersihan, dan evaluasi mitra. Sementara itu, penyusunan SOP, pelatihan bahasa Inggris yang lebih spesifik, *green packaging*, serta penguatan tata kelola informasi harga ditempatkan sebagai kebutuhan pendampingan pada tahap berikutnya.

3.7 Implikasi dan Keberlanjutan Program

Ketiga materi dalam program saling berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari di destinasi. *English for Service* membantu *frontliner* menghadapi situasi komunikasi dasar dengan wisatawan. *Service Excellence* memberi kerangka agar pelayanan tidak terlalu bergantung pada kebiasaan masing-masing petugas. *Green Tourism* mengingatkan bahwa kualitas lingkungan merupakan bagian dari pengalaman wisatawan sekaligus aset utama agrowisata. Karena itu, ketiganya lebih tepat dilihat sebagai satu rangkaian daripada program yang berdiri sendiri.

Pengalaman pelaksanaan juga memperlihatkan bahwa intervensi sederhana dapat membuka persoalan yang lebih mendasar. Dari *role play* muncul kebutuhan pelatihan bahasa yang lebih spesifik; dari pembahasan komplain muncul kebutuhan SOP; dari diskusi sampah muncul gagasan mengenai pengelolaan yang lebih sistematis dan kemasan ramah lingkungan. Temuan seperti ini menjadi berguna karena program lanjutan dapat disusun berdasarkan kebutuhan yang benar-benar muncul di lapangan.

Tindak lanjut dapat dilakukan bertahap. Pelatihan *English for Service* berikutnya dapat dibedakan menurut kebutuhan *ticketing*, kafe-restoran, *camping ground*, pemberian informasi fasilitas, dan *simple complaint handling*. Pada *Service Excellence*, agenda berikutnya dapat berupa penyusunan, uji coba, dan sosialisasi SOP pelayanan. Untuk *Green Tourism*, kegiatan dapat dilanjutkan dengan pemetaan titik sampah, penempatan fasilitas, edukasi pengunjung, dan pendampingan UMKM dalam mencoba alternatif kemasan yang lebih ramah lingkungan.

Program ini masih memiliki keterbatasan. Seluruh materi diberikan dalam satu rangkaian kegiatan dan evaluasi ketercapaian peserta menggunakan pengamatan deskriptif tanpa instrumen tes kompetensi, skala observasi, *pre-test*, atau *post-test*. Karena itu, hasil yang dilaporkan dibatasi pada capaian langsung yang dapat diamati selama praktik dan diskusi serta tidak digunakan untuk menyatakan peningkatan kemampuan secara kuantitatif atau dampak jangka panjang terhadap pelayanan dan kondisi lingkungan. Pada kegiatan lanjutan, instrumen evaluasi yang lebih terstruktur dapat digunakan untuk mengukur perubahan pengetahuan, keterampilan, dan praktik dari waktu ke waktu.

4. Simpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Agrowisata Tepas Papandayan menghasilkan beberapa capaian langsung yang dapat dibuktikan melalui praktik dan diskusi selama pelaksanaan. Pada sesi *English for Service*, peserta mempraktikkan ungkapan sederhana untuk menanyakan kebutuhan wisatawan serta menyampaikan informasi layanan dan harga menu dengan arahan fasilitator. Pada *Service Excellence*, peserta mengidentifikasi bagian pelayanan yang memerlukan acuan lebih jelas, terutama penyambutan, pemberian informasi, dan penanganan keluhan. Pada *Green Tourism*, peserta mengenali jenis dan sumber sampah yang sering muncul di destinasi, yaitu plastik kemasan makanan ringan, puntung rokok, dan kemasan makanan dari aktivitas UMKM. Output kegiatan juga mencakup *role play*, diskusi kasus, edukasi lingkungan, serta tambahan alat kebersihan dan tong sampah

pilih untuk memperkuat fasilitas yang telah tersedia. Evaluasi mitra melalui kuesioner UPPM Fakultas Ekonomi kepada Pengelola Agrowisata Tepas Papandayan menghasilkan penilaian Sangat Puas terhadap pelaksanaan kegiatan. Capaian tersebut tidak ditafsirkan sebagai peningkatan kompetensi terukur karena kegiatan tidak menggunakan *pre-test* dan *post-test*. Adapun pelatihan *English for Service* yang lebih spesifik, penyusunan SOP pelayanan, penguatan pengelolaan sampah, pendampingan *green packaging*, dan transparansi informasi harga menu merupakan kebutuhan tindak lanjut yang direkomendasikan untuk tahap pendampingan berikutnya.

5. Ucapan Terima Kasih

Tim pelaksana menyampaikan terima kasih kepada Fakultas Ekonomi Universitas Garut, UPPM Fakultas Ekonomi, dan Program Studi S1 Pariwisata Universitas Garut atas dukungan selama kegiatan. Terima kasih juga disampaikan kepada pengelola Agrowisata Tepas Papandayan, pengelola kafe, pelaku UMKM, pengelola camping ground, barista, pelayan, petugas tiket masuk, serta seluruh peserta yang terlibat dalam pelatihan, praktik, simulasi, dan diskusi.

6. Referensi

- Abdi, I. N., Suprpto, P. A., & Sarja, N. L. A. K. Y. (2021). Pengembangan desa wisata berbasis green tourism di Desa Wisata Bakas, Banjarangkan, Klungkung. *Dharmakarya: Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat*, 10(2), 101-105. <https://doi.org/10.24198/dharmakarya.v10i2.33239>
- Adara, R. A., Nuryadi, N., Prihartini, S., Budiman, R., Puspahaty, N., & Ramadhan, M. F. (2023). Pelatihan English for Tourism untuk Kampung Adat Kranggan. *JE (Journal of Empowerment)*, 4(2), 107-117. <https://doi.org/10.35194/je.v4i2.3578>
- ANTARA. (2025, April 7). Kunjungan wisatawan ke Garut melebihi target saat libur Lebaran. *ANTARA News Jawa Barat*. <https://jabar.antaranews.com/berita/595785/kunjungan-wisatawan-ke-garut-melebihi-target-saat-libur-lebaran>
- Cahyaningsih, C., Octaviany, V., Majidah, M., Suryani, E., & Hidayati, H. (2023). Pelatihan service excellence dan tata graha homestay menuju pengelolaan homestay berkelanjutan. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(6), 6425-6436. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i6.19518>
- Damayanti, L. S., Pratama, I. W. A., & Wibawa, I. K. (2024). Navigating linguistic challenges: The use of Balinese terminologies by tourism actors in rural villages. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 7(2), 107-120. <https://doi.org/10.46837/journey.v7i2.221>
- Darmawan, R., Emrizal, Ngatemin, & Ritonga, A. K. (2025). Sosialisasi Sapta Pesona dan pelayanan prima di Desa Wisata Partungko Naginjang Kabupaten Samosir. *PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 10(10), 2239-2245. <https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v10i10.10463>
- Djuwendah, E., Karyani, T., Wulandari, E., & Pradono, P. (2023). Community-based agro-ecotourism sustainability in West Java, Indonesia. *Sustainability*, 15(13), 10432. <https://doi.org/10.3390/su151310432>
- Indrastana, N. S., Rinda, R. K., Ismailia, T., Rahmanita, M., Apriliana, A. D., Zain, M. A. R., & Firdaus, K. F. A. (2025). Pelatihan pelayanan prima dan bahasa Inggris untuk kantor depan: Upaya mewujudkan layanan unggul di UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. *J-Dinamika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 10(1), 62-70. <https://doi.org/10.25047/j-dinamika.v10i1.5669>
- Laksana, I. P. Y., & Rahmanu, I. W. E. D. (2023). English language training and guiding for the community-based tourism group in Peraan Village, Tabanan. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 3(1), 36-46. <https://doi.org/10.22334/jam.v3i1.39>
- Pemerintah Kabupaten Garut. (2026, April 6). Kunjungan wisatawan ke Garut melonjak 59,7 persen pada musim Lebaran 2026. <https://www.garutkab.go.id/berita-skpd/kunjungan-wisatawan-ke-garut-melonjak-597-persen-pada-musim-lebaran-2026>

- Risfandini, A. (2024). Sustainable tourism implementation in Indonesia: Emphasizing green tourism, community-based tourism, and local empowerment. *Barista: Jurnal Kajian Bahasa dan Pariwisata*, 11(1), 58-67. <https://doi.org/10.34013/barista.v11i01.1506>
- Santiana, S., Silvani, D., Syakira, S., Fatimah, A. S., & Jayuna, D. P. (2023). Pelatihan English for Tourism untuk mendukung desa wisata. *Jurnal Abdimas ADPI Sosial dan Humaniora*, 4(4). <https://doi.org/10.47841/jsoshum.v4i4.326>
- Sinduwiatmo, K., Fikri, M. A., Sukmana, H., Wahabi, M. R., & Putri, S. A. (2023). Pelatihan service excellent dan peningkatan kualitas komunikasi pada masyarakat Desa Wisata Coban Binangun. *RESONA: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 200-208. <https://doi.org/10.35906/resona.v7i2.1529>
- Sulaiman, A. I., Chusmeru, Adi, T. N., & Runtiko, A. G. (2022). Community empowerment as socio-economic education of tourism villages based on local wisdom. *Education Quarterly Reviews*, 5(3), 54-67. <https://doi.org/10.31014/aior.1993.05.03.524>
- Sumarmi, S., Deliana, Y., Dirpan, A., Sanjaya, E. H., & Kohar, U. H. A. (2025). Implementation strategies for green products and green packaging for tourism MSMEs to support the SDGs. *Journal of Sustainability Research*, 7(1), e250009. <https://doi.org/10.20900/jsr20250009>
- Suprina, R., Rahayu, N., & Sembiring, V. A. (2023). Exploring English communication needs in a tourism village: What do the local communities say? *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 9(1), 74-80. <https://doi.org/10.22334/jbhost.v9i1.432>
- Suryawan, I. W. K., Mulyana, R., Sianipar, I. M. J., Sari, M. M., Prayogo, W., & Tehupeior, A. (2023). Evaluation of waste management for ecotourism development: A case study of Goa Rangko, Labuan Bajo, West Manggarai Regency, East Nusa Tenggara, Indonesia. *Jurnal Presipitasi: Media Komunikasi dan Pengembangan Teknik Lingkungan*, 20(3), 791-800. <https://doi.org/10.14710/presipitasi.v20i3.791-800>
- Taka, L. (2023). Peningkatan kapasitas pelayanan melalui hospitality training (excellent service) bagi pengelola destinasi wisata Wae Bobok. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 1(3), 131-137. <https://doi.org/10.58812/ejecs.v1i03.96>
- Thayyib, M., Masruddin, Zainuddin, S., Nur, M. I., Ermawati, & Idrus, A. Y. I. (2023). Pelatihan bahasa Inggris pariwisata bagi masyarakat Desa Rinding Allo. *ASPIRASI: Publikasi Hasil Pengabdian dan Kegiatan Masyarakat*, 1(2), 1-12. <https://doi.org/10.61132/aspirasi.v1i2.187>
- Wahyuningtyas, D., Asih, R. A., Maeyangsari, D., Fairuzara, A. R. A. C., Heuvelman, F. Y., & Al-Ghaniy, R. M. (2022). English for tour guide program to improve English skills of tour guides in Trenggalek's tourist villages. *Journal of Community Service and Empowerment*, 3(3), 149-155. <https://doi.org/10.22219/jcse.v3i3.22542>
- Widayati, A., Winanta, A., Widada, H., & Pratiwi, N. H. (2024). Initiating a sustainable community-based agritourism model of herbal garden in a rural area of Indonesia: Perspectives from community members. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 2347049. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2347049>
- Zanah, S. W. S. (2025). Developing speaking competence for community-based tourism: A case study in Klaten Regency, Indonesia. *Jurnal Bahasa, Sastra, dan Studi Amerika*, 31(2), 1-6. <https://doi.org/10.20961/jbssa.v31i2.109639>