

Penggunaan Bahasa dan Tutar Kata Pedagang Dalam Melayani Visitor Konsumen pada Objek Wisata Situ Tandon Ciater, Kota Tangerang Selatan

Iskandar Zulkarnain, Ivan Putranto*, Angga Rovita
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang, Jl. Surya Kencana, No. 1, Kec. Pamulang,
Kota Tangerang Selatan, Banten, 15417, Indonesia
**dosen01675@unpam.ac.id*

Kata Kunci:
pedagang;
bahasa;
tutur kata

Abstrak Tujuan dari Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini adalah untuk mengetahui penggunaan bahasa dan tutur kata pedagang wisata tandon dalam melayani visitor konsumen di Kota Tangerang Selatan. Pengabdian ini dilaksanakan di objek wisata Situ Tandon Ciater. Metode pengabdian menggunakan ceramah diskusi dan observasi langsung di lapangan. Peserta kegiatan adalah pengurus Tandon Ciater dan pedagang di objek wisata Situ Tandon Ciater. Kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh pelaksana. Berdasarkan hasil observasi langsung ke lapangan diketahui bahwa pedagang di objek wisata Tandon Ciater, Kota Tangerang Selatan belum memiliki kemampuan komunikasi, tutur kata, dan penggunaan bahasa yang baik. Hal ini dapat dilihat ketika pedagang berkomunikasi dengan pembeli/konsumen. Pedagang membutuhkan pelatihan berkomunikasi yang baik untuk melayani konsumen.

Keywords:
merchant;
language;
speech

Abstract The purpose of this community service (PkM) is to find out the use of language and speech of tandon tour traders in serving consumer visitors in South Tangerang. This service was carried out by the tourist attraction Situ Tandon Ciater. The service method uses lectures, discussions, and direct observation in the field. The participants of the activity were Tandon Ciater administrators and traders at TandonCiater tourist attraction. This service activity can be carried out well and can achieve the goals expected by the implementer. Based on the results of direct observation to the field, it is known that traders at Tandon Ciater tourism object, South Tangerang City do not have good communication, speech and language use skills. This can be seen when merchants communicate with buyers/consumers. Merchants need good communication training to serve consumers.

PENDAHULUAN

Dalam mengembangkan industri pariwisata, interaksi antara pedagang dan pengunjung memiliki peran yang sangat penting. Salah satu elemen kunci dari interaksi ini adalah penggunaan bahasa dan tutur kata oleh pedagang wisata Situ Tandon Ciater yang ada di Kota Tangerang Selatan.

Bahasa merupakan alat komunikasi sosial manusia yang yang penting, yaitu digunakan untuk berkomunikasi dengan menyampaikan pesan dari seseorang kepada orang lain, sehingga mau tidak mau kita harus mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan orang lain (Sonia et al., 2021).

Penggunaan bahasa dan tutur kata yang efektif bukan hanya sekadar alat komunikasi, tetapi juga merupakan cermin dari keberagaman budaya dan keramahan lokal. Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap penggunaan bahasa dan tutur kata pedagang menjadi krusial untuk memahami bagaimana interaksi ini dapat ditingkatkan. Sehingga menciptakan lingkungan yang nyaman dan positif bagi para pengunjung sebagai destinasi wisata yang berkembang, kualitas komunikasi pedagang dengan pengunjung memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman keseluruhan pengunjung. Melalui bahasa, seseorang dapat memahami suatu karakter, keinginan, kehidupan sosial, tingkah laku pergaulan dan budaya manusia (Yelvita, 2022).

Analisis ini bertujuan untuk mengeksplorasi permasalahan yang timbul dalam penggunaan bahasa dan tutur kata pedagang di destinasi wisata Tandon Ciater, Kota Tangerang Selatan. Pemahaman mendalam terhadap aspek-aspek ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana meningkatkan komunikasi, memberikan pelayanan yang lebih baik, dan menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung.

Dalam kaitannya dengan aspek-aspek tersebut, analisis ini akan membahas tantangan-tantangan yang dihadapi oleh pedagang, potensi perbedaan dalam penggunaan bahasa formal dan informal, serta relevansi budaya lokal dalam komunikasi. Selain itu, akan dieksplorasi juga sejauh mana pelatihan dan pengembangan keterampilan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan.

Penting untuk dicatat bahwa analisis ini tidak hanya bertujuan mengidentifikasi masalah, tetapi juga memberikan solusi dan rekomendasi untuk meningkatkan interaksi

pedagang dengan pengunjung. Interaksi adalah hubungan timbal balik yang saling mempengaruhi, ada aksi dan ada reaksi, pelakunya lebih dari satu, individu dan individu, individu dan kelompok, kelompok dan kelompok dll. (Ningrum & Yani, 2015). Upaya bersama untuk memperbaiki cara berkomunikasi dapat memberikan kontribusi positif terhadap citra destinasi dan mendorong pertumbuhan sektor pariwisata di Kota Tangerang Selatan.

Upaya mengembangkan penggunaan bahasa dan tutur kata pedagang wisata Tandon Ciater dalam melayani visitor konsumen harus dilakukan dengan pengelolaan dan program yang sistematis agar kawasan situ berkembang menjadi objek wisata andalan di Kota Tangerang Selatan. Salah satu strategi efektif dalam penggunaan bahasa dan tutur kata oleh pedagang wisata Situ Tandon Ciater di Kota Tangerang Selatan dengan pengenalan pelatihan komunikasi budaya dan menyelenggarakan pelatihan reguler untuk pedagang mengenai keanekaragaman budaya. Termasuk pemahaman tentang perbedaan bahasa, norma-norma sosial, dan kepercayaan-kepercayaan yang mungkin berbeda di antara pengunjung. Mendorong pedagang untuk mempelajari beberapa frasa atau kata penting dalam bahasa-bahasa umum yang digunakan oleh pengunjung. Bahasa memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia, untuk menjalankan kehidupan bersosial (Fitriani et al., 2017).

Hal ini dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dan menunjukkan komitmen terhadap pelayanan pelanggan yang personal. Menggelar pelatihan khusus untuk meningkatkan keterampilan komunikasi pedagang. Ini melibatkan penggunaan bahasa yang jelas, penggunaan nada suara yang ramah, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengunjung, Mendorong pedagang untuk menyesuaikan gaya bahasa mereka sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Misalnya, menggunakan bahasa formal untuk situasi resmi dan bahasa yang lebih santai untuk interaksi informal. Menggunakan

aplikasi ponsel pintar atau pesan singkat untuk berkomunikasi dengan pengunjung. Ini tidak hanya dapat memudahkan komunikasi, tetapi juga memberikan kesempatan untuk pengunjung untuk menyampaikan pertanyaan atau kebutuhan mereka dengan nyaman, Melibatkan pedagang dalam pelatihan penggunaan teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dalam berkomunikasi. Suatu program komunikasi menyangkut pilihan-pilihan terhadap saluran komunikasi yang akan digunakan dalam berkomunikasi dengan publik sasaran (Azzahrani, 2019).

Termasuk pula penggunaan perangkat pembayaran digital atau aplikasi pemesanan *online*. Mendirikan mekanisme umpan balik pelanggan yang efektif untuk memahami bagaimana pengunjung menilai interaksi mereka dengan pedagang. Hal ini dapat memberikan wawasan berharga untuk perbaikan berkelanjutan. Melakukan pemantauan rutin terhadap interaksi pedagang dengan pengunjung. Evaluasi ini dapat membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan konsistensi dalam penerapan strategi komunikasi. Dalam proses transaksi antara pedagang dengan pembeli akan memberikan peluang untuk melakukan hubungan sosial sesuai konteks budaya yang berkembang dari masing-masing individu (Rusdi et al., 2021).

Melalui penerapan strategi-strategi di atas, diharapkan pedagang wisata Situ Tandon Ciater di Kota Tangerang Selatan dapat memberikan layanan yang lebih baik, lebih responsif, dan lebih sesuai dengan kebutuhan beragam pengunjung. Dengan demikian pada gilirannya dapat meningkatkan pengalaman keseluruhan pengunjung dan mendukung pertumbuhan sektor pariwisata. Sehingga diharapkan dapat memberikan arahan untuk pengembangan situ yang mendukung aktivitas industri pariwisata serta menjadi ciri khas pariwisata di Kota Tangerang Selatan.

METODE

PkM dilaksanakan di kawasan wisata Situ Tandon yang berada di Kelurahan Ciater, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan. Lokasinya berada di bagian timur Provinsi Banten.

Berdasarkan paparan sebelumnya dan melakukan diskusi dengan mitra, maka hal utama pokok permasalahan yang harus dilakukan adalah peningkatan pemahaman dan pengetahuan karyawan wisata Situ Tandon Ciater akan pentingnya penggunaan bahasa dan tutur kata pedagang wisata tandon dalam melayani visitor konsumen. Adapun pelaksanaan program pengabdian ini terdiri dari 4 (empat) tahap yaitu survei kelompok sasaran, persiapan dan pembekalan, pelaksanaan, dan rencana keberlanjutan program pengabdian kedepannya.

Adapun rinciannya sebagai berikut:

1. Survei kelompok sasaran

Pada tahap pertama untuk mendapatkan informasi mengenai lokasi pengabdian dan aspek-aspek lainnya dari wilayah sasaran.

2. Persiapan dan pembekalan

Pada tahap ini tim PkM mempersiapkan sarana dan prasarana yang akan mendukung kegiatan pelaksanaannya.

3. Pelaksanaan

PkM dilaksanakan di kawasan wisata Situ Tandon Ciater yang berada di Kelurahan Ciater, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan. Adapun pelaksanaannya selama tiga hari yaitu tanggal 14 sampai 16 Oktober 2023. Peserta sebanyak 20 orang yang terdiri dari karyawan wisata situ tandon. Tim PkM terdiri dari tiga dosen dan tiga mahasiswa Universitas Pamulang.

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan PkM ini yaitu dengan melakukan tatap muka langsung dengan para peserta yang terdiri dari karyawan wisata situ tandon. Selain itu memberikan pelatihan dan diskusi serta melakukan tanya jawab secara langsung.

4. Keberlanjutan program

Untuk keberlanjutan program pengabdian kedepannya Tim PkM akan tetap berusaha untuk melakukan pendampingan serta bekerja sama dengan pihak wisata situ tandon. Sehingga tetap bisa membina dan memberikan arahan kepada para peserta. Sebab dengan penggunaan bahasa dan tutur kata pedagang wisata tandon dalam melayani visitor konsumen keunggulan bersaing akan merupakan kunci keberhasilan. Tim PkM hal ini selaku dosen Universitas Pamulang telah berhasil melakukan pembinaan ke arah yang lebih baik sehingga mampu memberikan manfaat kepada seluruh karyawan wisata Situ Tandon Ciater.

HASIL dan PEMBAHASAN

Kegiatan PkM dengan tema “Penggunaan Bahasa dan Tutur Kata Pedagang Wisata Tandon Dalam Melayani Visitor Konsumen di Kota Tangerang Selatan Ciater” yang berada di Kelurahan Ciater, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan ini dilaksanakan pada 14 sampai 16 Oktober 2023. Kegiatan dapat terlaksana dengan baik, yang diikuti semua karyawan wisata Situ Tandon Ciater.



Gambar 1. Tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Adapun tahapan kegiatan pengabdian yang telah terlaksana sebagai berikut:

1. Persiapan

Adapun kegiatan yang dilakukan yaitu mempersiapkan lokasi serta fasilitas yang akan digunakan dalam kegiatan PkM. Persiapan dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan tingkat kebutuhan yang diperlukan oleh mitra di lingkungan sasaran pengabdian kepada masyarakat.

Masalah yang dihadapi oleh mitra yakni karyawan di situ tandon adalah penggunaan bahasa dan tutur kata pedagang di destinasi Wisata Tandon Ciater Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka Tim PkM dosen Universitas Pamulang berinisiatif untuk melakukan pelatihan tentang penggunaan bahasa dan tutur kata pedagang wisata tandon dalam melayani visitor konsumen.

Tahap persiapan meliputi:

- a. Survei lokasi pengabdian melalui kunjungan ke wisata Situ Tandon Ciater.
- b. Permohonan izin kegiatan secara tertulis maupun tidak tertulis kepada Pemerintah Kelurahan Ciater, Kecamatan Serpong.
- c. Persiapan materi yang akan disampaikan pada saat pengabdian.
- d. Persiapan aula kantor wisata situ tandon sebagai tempat pelaksanaan kegiatan.

2. Pelaksanaan

Adapun pelatihan dengan menggunakan metode ceramah, diskusi dan tanya jawab selain itu memberikan penyuluhan ataupun diskusi dalam membangun sebuah lembaga pendidikan yang unggul. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan penggunaan bahasa dan tutur kata pedagang wisata Situ Tandon Ciater dalam melayani visitor konsumen. Sedangkan dalam tahap evaluasi atau penilaian para peserta akan diberikan *feedback* tentang program pengabdian yang telah dilaksanakan. Hal ini akan menjadi pertimbangan kami sebagai tim pengabdian dalam rangka mampu memberikan manfaat bagi karyawan wisata Situ Tandon Ciater.

Adapun tahapan pelaksanaan sebagai berikut:

a. Pembukaan

Pengabdian diawali dengan acara pembukaan dan pengenalan pelaksanaan pengabdian. Acara di buka oleh piminan pengelola wisata situ tandon pukul 10.00 WIB. Pembukaan dan pengenalan dilaksanakan ± 30 Menit.

b. Penyampaian materi

Materi penyuluhan disampaikan kepada karyawan wisata situ tandon tentang penggunaan bahasa dan tutur kata pedagang wisata tandon dalam melayani visitor konsumen di Kota Tangerang Selatan. Materi disampaikan ± 45 Menit.

c. Diskusi/Tanya Jawab

Setelah materi disampaikan, kemudian diberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan pertanyaan dan berdiskusi.



Gambar 2. Pemberian bantuan kepada pedagang tandon ciater

3. Penutup dan Evaluasi Kegiatan

Kegiatan pengabdian ditutup dengan foto bersama dengan piminan dan karyawan wisata Situ Tandon Ciater.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan PkM kepada karyawan wisata Situ Tandon Ciater dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kelayakan sebagai daerah tujuan wisata di Kota Tangerang Selatan masuk ke dalam kategori sangat mendukung dan sesuai untuk dijadikan sebagai daerah tujuan wisata. Hal tersebut didasarkan pada kondisi lingkungan fisik, daya tarik, aksesibilitas, sarana, dan prasarana serta sosial ekonomi masyarakat Situ Tandon Ciater.

Kegiatan PkM yang dilaksanakan dalam bentuk penyuluhan dan pelatihan dengan tema “Penggunaan Bahasa dan Tutur Kata Pedagang Wisata Tandon dalam Melayani Visitor Konsumen yang berada di Kelurahan Ciater, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan dapat terlaksana dengan baik. Hasil yang diharapkan yaitu dapat tercapai dengan baik di mana adanya motivasi yang kuat para pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan komunikasi pedagang produk wisata.

PENGHARGAAN

Pada kesempatan ini Tim PkM mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Pamulang, pedagang, pengelola wisata Situ Tandon Ciater Kota Tangerang Selatan serta semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung. Terima kasih atas bantuan, saran dan masukan dalam pelaksanaan PkM. Semoga kegiatan ini bermanfaat bagi masyarakat. Kegiatan PkM ini dibiayai oleh Yayasan Sasmita Jaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N. (2020). Bentuk Tindak Tutur Lokusi Dan Ilokusi Pedagang Dan Pembeli Di Pasar Sekip Ujung, Palembang. *BIDAR: Jurnal Ilmiah Kebahasaan & Kesastraan*, 10(1), 73-87.
- Azzahrani, M. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Kementerian Pariwisata Indonesia Dalam Pesona Indonesia Melalui Youtube. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 2(2), 144. <https://doi.org/10.24198/jmk.v2i2.12925>.
- Fitriani, Y., Rahayu, N., & Wulandari, C. (2017). Bahasa Pedagang Ikan di Pasar Panorama Bengkulu (Kajian Sociolinguistik). *Jurnal Korpus*, 1(1), 118–131.
- Lismayanti, H., & Aswadi, D. (2018). Tindak Tutur Lokusi Pedagang dan Pembeli di Pasar Sudi Mampir Banjarmasin. *STILISTIKA: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya*, 3(1).
- Logita, E., & Juidah, I. (2022). Variasi Bahasa Pedagang Sebagai Salah Satu Bentuk Keragaman Bahasa: (Kajian Deskriptif Analitis terhadap Penggunaan Bahasa Pedagang Pasar Baru Kabupaten Indramayu Jawa Barat). *Bahtera Indonesia; Jurnal Penelitian Bahasa dan Sastra Indonesia*, 7(1), 295-307.
- Ningrum, T. A., & Yani, M. T. (2015). Pola Interaksi Sosial Antar Pedagang Di Wilayah

- Ampel Surabaya. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 2(3), 497–511.
- Pujiati, T., & Triadi, R. B. Kajian Tindak Tutur Pedagang Sovvenir di Pantai Pengandaran Berdasarkan Perspektif Gender. *Jurnal Savindo*, 4(1), 5-23.
- Rusdi, M., Loilatu, S. H., Ismail, I., Mardiah, R., & Papuangan, A. A. (2021). Interaksi Sosial Pedagang Sayur di Pasar Induk Namlea Kabupaten Buru. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 7(4), 95–101. <https://doi.org/10.58258/jime.v7i4.2376>
- Sonia, W., Setiawan, H., & Meliasanti, F. (2021). Analisis Tindak Tutur Pedagang di Pasar Karangjati sebagai Bahan Ajar Teks Negosiasi Tingkat SMA (Tinjauan Pragmatik). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 10188–10194.
- Yelvita, F. S. (2022). Pelatihan Komunikasi Pada UKM Di Kota Batam. *J-Abdi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(8.5.2017), 2003–2005.