

ABSTRAK

MUCHLIS MUHAROM (2022). *“Foreign Tourists’ Perceptions on Public Services’ English Skills in Pangandaran Tourism Area”*. Pendidikan Bahasa Inggris, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Siliwangi, Tasikmalaya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi para wisatawan asing terhadap kemampuan Bahasa Inggris para pelayan publik di kawasan wisata Pangandaran. Penelitian ini menggunakan desain Studi Kasus. Teknik analisis data menggunakan Tematik Analisis dari Braun dan Clarke (2006). Seluruh responden dalam penelitian ini berjumlah 3 orang, yang merupakan penutur asli Bahasa Inggris, mereka berasal dari negara-negara yang menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa utama yaitu dari negara Inggris dan Australia. Penelitian ini mengungkap bagaimana kemampuan Bahasa Inggris para pelayan publik diarahkan pariwisata Pangandaran berdasarkan dari sudut pandang wisatawan asing. Hasil penelitian menunjukkan (1) Sebagian dari para pelayan publik di kawasan wisata Pangandaran memiliki kemampuan berbicara Bahasa Inggris yang baik, namun sebagian lainnya memiliki kemampuan berbicara Bahasa Inggris yang kurang baik. (2) Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris rata-rata para pelayan publik di kawasan wisata Pangandaran adalah kurang baik. Ada pun permasalahan lain yang diungkapkan oleh para responden adalah terkait penguasaan konten di ranah pekerjaan tertentu di bidang pariwisata. (3) Beberapa responden berpendapat bahwa, kurangnya penguasaan konten/pemahaman terkait informasi dari pelayan publik di area kerja mereka, yang mengakibatkan para pelayan publik tidak memberikan banyak informasi yang dibutuhkan oleh para wisatawan asing. Kemudian, para responden menyoroti faktor mental para pelayan publik di kawasan wisata Pangandaran seperti, rasa percaya diri, rasa gugup dan rasa takut. (4) Sebagian responden mengalami beberapa pengalaman ketika berkomunikasi dengan pelayan publik yang cenderung tidak percaya diri, terlihat gugup dan takut ketika berbicara menggunakan Bahasa Inggris.

Kata kunci: *Persepsi Turis Asing, Kemampuan Bahasa Inggris Pelayan Publik, Area Wisata Pangandaran.*