



PENGAJARAN BAHASA INGGRIS BAGI STAF LINTAS DEPARTEMEN DALAM INTERKASI DENGAN TAMU DI LA TANO'S CANGGU

Ida Bagus Gde Nova Winarta^{1*}, Putu Gede Budiarta², I Gusti Wahyu Nugraha Putra³,
I Komang Yoshika Putra Pratama⁴

^{1,2,3}Program Studi, Fakultas, Universitas, Jalan No11A, Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Penulis koresponden, e-mail: idabagusnova@unmas.ac.id,

No. HP 08563763511

artikel masuk: 25-03-2026; artikel diterima: 20-04-2026

Abstract: This community service activity is one form of student dedication to society through programs tailored to the needs of the community. The program was carried out La Tano's Canggu, a guest house located in the tourism area of canggu, Bali. Based on the observations, it was found that cross department staff still experience limitations in communicating in English, especially when interacting with international guests. This condition may affect the quality of service and guest satisfaction. As an effort to solve this problem, students implemented a practical English training program, focusing on daily communication according to the needs of each department. This program is expected to support the improvements of service quality at La Tano's Canggu and provide long term benefits for the developments of the tourism sector in the Canggu area.

Keywords: Community Service, English Training, Guest House, Guest Service, Tourism.

Abstrak: Kegiatan pengabdian masyarakat ini salah satu a pengabdian mahasiswa kepada masyarakat melalui kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan. Program ini dilaksanakan di La Tano's Canggu, sebuah guest house yang berlokasi di Kawasan pariwisata Canggu, Bali. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa lintas departemen masih mengalami keterbatasan dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris, khususnya Ketika berinteraksi dengan tamu mancanegara. Kondisi ini dapat memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan tamu. Sebagai upaya pemecahan masalah, mahasiswa melaksanakan program pelatihan Bahasa Inggris praktis, dengan focus komunikasi sehari hari sesuai kebutuhan departemen. Program ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas layanan La Tano's Canggu serta memberikan manfaat jangka Panjang bagi pengembang sector pariwisata di Kawasan Canggu.

Kata kunci: Pengabdian masyarakat, Guest House, Layanan Tamu, Pariwisata

PENDAHULUAN

La Tano's Canggu merupakan guest house yang berlokasi di Jl. Tanah Barak No 39X, Canggu, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Kawasan Canggu dikenal sebagai salah satu destinasi wisata favorit di Bali saat ini, karakteristik lingkungan yang ramai oleh wisatawan mancanegara, terutama letaknya yang dekat dengan pantai terkenal seperti Echo Beach dan Batu Bolong. Posisi La Tano's cukup strategis karena hanya berjarak 10 menit berjalan kaki menuju pantai, serta kurang dari satu kilometer dari pusat keramaian Canggu, seperti area Love Anchor dan kafe-kafe populer. Hal ini menjadikan La Tano's sebagai akomodasi yang potensial untuk wisatawan yang mencari lokasi nyaman sekaligus dekat dengan fasilitas publik dan hiburan.

Dari sisi organisasi, La Tano's Canggu dikelola beberapa departemen antara lain front office, housekeeping, kitchen. Interaksi antar departemen berlangsung setiap hari untuk mendukung kelancaran operasional guest house. Namun, berdasarkan observasi awal, sebagian staf masih sulit berkomunikasi dengan tamu, yang merupakan kebutuhan penting mengingat mayoritas tamu berasal dari luar negeri, masih terbatas pada ungkapan sederhana, sehingga muncul kendala komunikasi. Beberapa staff juga merasa kurang percaya diri ketika berinteraksi langsung kepada tamu asing, khususnya dalam memberikan penjelasan atau menjawab pertanyaan yang lebih kompleks. Studi Suadnyana & Koeswiryono (2024) Menunjukkan bahwa pekerja pariwisata sangat menyadari pentingnya ketrampilan listening, speaking, reading, writing, dan vocabulary dalam Bahasa Inggris.

Selain itu Malini dkk. (2022) di Nusa Dua lembongan menegaskan bahwa ketrampilan berbicara adalah yang paling krusial bagi staf hotel/restoran karena berinteraksi langsung oleh wisatawan asing, sementara itu, Marabessy et al. (2025) juga menekankan pentingnya penggunaan frase fungsional dan pelatihan berbasis skenario nyata untuk meningkatkan layanan kepuasan tamu.

Dari segi sarana, guest house ini telah memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan operasional maupun pembelajaran tambahan, seperti ruang Bersama, akses internet, serta kerja yang kondusif. Potensi besar La Tano's Canggu untuk terus berkembang di sektor pariwisata akan sangat terbantu jika para staf mampu meningkatkan ketrampilan Bahasa Inggris praktis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa permasalahannya utama yang perlu mendapatkan perhatian adalah keterbatasan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris staf lintas departemen, yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan serta kepuasan tamu.

Berdasarkan analisis situasi tersebut, dirumuskan permasalahan sebagai berikut::

1. Keterbatasan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris, khususnya dalam melayani tamu asing secara langsung
2. Kurangnya kepercayaan diri staf dalam menggunakan Bahasa Inggris, sehingga pelayanan terhadap tamu mancanegara belum optimal
3. Belum adanya program pelatihan Bahasa Inggris yang terstruktur dan berkelanjutan di lingkungan La Tano's Canggu untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, solusi yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelatihan Bahasa Inggris praktis untuk staf di masing masing departemen, dengan fokus pada percakapan sehari hari yang sering digunakan saat melayani tamu.
2. Membuat catatan sederhana berisi ungkapan Bahasa Inggris dasar sesuai kebutuhan tiap departemen
3. Mengadakan sesi Praktik atau simulasi pelayanan tamu asing secara rutin, guna melatih kepercayaan diri staf dalam menggunakan Bahasa Inggris

METODE

Metode pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat di La Tano's Canggu dilakukan melalui beberapa tahap yang terstruktur agar kegiatan dapat berjalan efektif. Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan, yaitu memahami permasalahan utama yang dihadapi staf lintas departemen, khususnya keterbatasan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris ketika melayani tamu asing.

Adapun metode pelaksanaan yang dilakukan dalam kegiatan peningkatan keterampilan komunikasi bahasa Inggris pada staf lintas departemen:

1) Tahap Observasi

Tahap observasi dilakukan pada awal kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan serta mengidentifikasi kebutuhan setiap departemen dalam penggunaan bahasa Inggris. Observasi dilakukan dengan cara mengamati aktivitas harian staf di masing-masing departemen, seperti Front Office, Housekeeping, dan Engineering, serta memperhatikan interaksi mereka dengan tamu

maupun sesama rekan kerja. Dari hasil observasi diperoleh gambaran bahwa mayoritas staf masih menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa utama dalam berkomunikasi. Hal ini tidak menjadi kendala saat berinteraksi dengan tamu domestik, namun cukup menyulitkan ketika berhadapan dengan wisatawan mancanegara. Beberapa staf masih merasa kurang percaya diri menggunakan bahasa Inggris, terutama ketika harus menjelaskan hal-hal teknis seperti penggunaan deposit box, pengaturan AC, maupun saat menawarkan layanan kebersihan kamar. Hasil observasi ini kemudian dijadikan dasar dalam penyusunan materi pembelajaran bahasa Inggris praktis, yang disesuaikan dengan kebutuhan komunikasi setiap departemen. Dengan demikian, materi yang diberikan lebih relevan dan dapat langsung diaplikasikan oleh staf dalam pekerjaan sehari-hari.

2) Tahap Pelaksanaan Kegiatan Pengajaran

Tahap pelaksanaan pembelajaran berlangsung pada 28 Juli – 23 Agustus 2025. Selama periode ini, Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat di La Tano's Cangu dimulai dengan penyusunan materi pembelajaran bahasa Inggris praktis yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing departemen. Materi yang dirancang berfokus pada percakapan sederhana dan kosakata teknis yang relevan, seperti penjelasan cara memperbarui password deposit box dan mengatur AC untuk staf Engineering, menawarkan layanan pembersihan kamar serta memenuhi permintaan fasilitas tambahan untuk staf Housekeeping, serta menyambut dan melayani proses check-in/out bagi staf Front Office. Setelah materi selesai disusun, mahasiswa melaksanakan kegiatan pembelajaran melalui sesi penyampaian materi singkat di luar jam sibuk kerja. Metode yang digunakan meliputi penjelasan langsung, pemberian contoh ungkapan, dan latihan kosakata sesuai dengan konteks pekerjaan masing-masing. Setelah itu, dilakukan pemaparan ulang (review) untuk menegaskan poin-poin penting, dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab agar staf dapat mengklarifikasi hal-hal yang belum dipahami. Tahap berikutnya adalah simulasi (role-play) di mana staf dilatih melalui praktik percakapan dalam situasi nyata, seperti memberikan penjelasan teknis kepada tamu atau menawarkan layanan kamar. Kegiatan ini bertujuan agar staf lebih terbiasa menggunakan bahasa Inggris dalam konteks pekerjaan sehari-hari. Pada akhir sesi, dilakukan evaluasi dan pemberian umpan balik dari mahasiswa untuk mengukur sejauh mana pemahaman

staf serta memberikan motivasi agar mereka terus mempraktikkan keterampilan bahasa Inggris dalam melayani tamu.

3) Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan setelah seluruh rangkaian pembelajaran bahasa Inggris praktis diberikan kepada staf di setiap departemen. Proses evaluasi dilakukan secara lisan melalui tanya jawab sederhana, percakapan singkat, serta praktik role-play untuk melihat sejauh mana staf mampu memahami dan menggunakan kosakata maupun ungkapan yang telah dipelajari. Selain itu, mahasiswa juga memberikan penilaian terhadap kelancaran staf dalam berkomunikasi, keberanian berbicara, serta kemampuan menyampaikan informasi sesuai konteks pekerjaan masing-masing. Dari hasil evaluasi, terlihat adanya peningkatan kepercayaan diri staf dalam menggunakan bahasa Inggris, baik pada staf Engineering yang lebih mampu menjelaskan instruksi teknis, staf Housekeeping yang dapat menawarkan layanan dengan bahasa sederhana, maupun staf Front Office yang semakin terampil dalam menyambut dan melayani tamu asing. Evaluasi ini juga menjadi dasar untuk memberikan umpan balik serta saran pengembangan lebih lanjut agar keterampilan bahasa Inggris staf terus meningkat dan dapat mendukung kualitas pelayanan di La Tano's Cangu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat di La Tano's Cangu menunjukkan adanya peningkatan keterampilan komunikasi bahasa Inggris pada staf lintas departemen. Staf Engineering menjadi lebih terampil dalam menjelaskan prosedur teknis, seperti cara memperbarui password deposit box dan mengatur AC, menggunakan bahasa Inggris sederhana yang dapat dipahami tamu mancanegara. Staf Housekeeping menunjukkan perkembangan dalam menawarkan layanan pembersihan kamar dan menanggapi permintaan fasilitas tambahan dengan lebih percaya diri.

Sementara itu, staf Front Office semakin lancar dalam menyapa tamu, melayani proses check-in dan check-out, serta berinteraksi dalam percakapan dasar. Pembahasan dari hasil kegiatan ini menegaskan bahwa pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang berbasis praktik kerja sehari-hari (*contextual learning*) lebih efektif dibandingkan pengajaran teori semata. Metode ini mendorong staf untuk langsung mengaplikasikan materi ke dalam tugas mereka, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara nyata. Selain

itu, adanya sesi simulasi (role-play) terbukti membantu staf mengatasi rasa gugup dan meningkatkan keberanian berbicara di depan tamu asing.

Secara umum, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan La Tano's Cangu. Kemampuan bahasa Inggris yang lebih baik tidak hanya meningkatkan profesionalisme staf, tetapi juga berpotensi memperkuat kepuasan tamu dan citra guest house di kawasan pariwisata Cangu. Hal ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara mahasiswa dan mitra kerja dalam bentuk pengabdian masyarakat mampu memberikan dampak nyata baik bagi individu maupun institusi.

Gambar 1: Hasil Pemparan materi



Gambar 2: Sesi tanya jawab



Gambar 3: Membantu HK Cara menggunakan system reservasi



Gambar 4: Membantu Engineering Menjalankan SDB menggunakan Bahasa Inggris



Gambar 5: Final test



SIMPULAN

Program Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan di La Tano's Cangu berhasil memberikan dampak positif terhadap peningkatan keterampilan komunikasi bahasa Inggris staf lintas departemen. Melalui penyampaian materi, pemaparan ulang,

diskusi, dan simulasi, staf mampu memahami serta mempraktikkan ungkapan sederhana yang relevan dengan tugas sehari-hari. Staf Engineering lebih percaya diri dalam menjelaskan instruksi teknis, staf Housekeeping lebih terampil menawarkan layanan kamar, dan staf Front Office semakin lancar dalam menyambut serta melayani tamu asing. Kegiatan ini membuktikan bahwa pelatihan bahasa Inggris praktis berbasis kebutuhan kerja dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor hospitality. Selain itu, hasil yang dicapai menunjukkan bahwa kerja sama antara mahasiswa dan mitra kerja melalui program Pengabdian kepada Masyarakat tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan sumber daya manusia di La Tano's Cangu, tetapi juga turut mendukung peningkatan citra pariwisata di kawasan Cangu secara lebih luas.

Berdasarkan hasil pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat di La Tano's Cangu, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Bagi pihak guest house, sebaiknya pelatihan bahasa Inggris praktis dapat dilanjutkan secara rutin, baik melalui program internal mingguan maupun bulanan, sehingga keterampilan staf terus berkembang dan tidak berkurang karena kurangnya praktik. Bagi staf, diharapkan mereka lebih aktif mempraktikkan bahasa Inggris dalam pekerjaan sehari-hari, baik dengan sesama rekan kerja maupun secara langsung kepada tamu, sehingga keberanian berbicara dan kelancaran komunikasi semakin meningkat. Sementara itu, bagi mahasiswa dan pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat ke depan, kegiatan pengabdian dapat dikembangkan dengan menambahkan materi lain yang berkaitan dengan hospitality, seperti komunikasi dalam reservasi online, penanganan komplain tamu, serta pelayanan informasi wisata lokal, agar manfaat yang diberikan semakin luas dan mampu mendukung peningkatan kualitas pariwisata di kawasan Cangu dalam meningkatkan kompetensi global siswa sejak dini

DAFTAR RUJUKAN

- Marasabessy, F. Y., Mustika, A., Indriyani, S., Amelia, R., & Rintaningrum, R. (2025). Hospitality English: Essential phrases for hotel and tourism professionals. *International Journal of Educational Research Excellence*, 4(1), 211–224. <https://doi.org/10.55299/ijere.v4i1.1303>
- Malini, N. L. N. S., Sukarini, N. W., Yadnya, I. B. P., & Maharani, S. A. I. (2022). Exploring needs analysis of English language training: An evidence from small hotel and restaurant employees in Nusa Lembongan, Bali, Indonesia. *Indonesian Journal of Applied Linguistics*, 12(1), 212–223. <https://doi.org/10.17509/ijal.v12i1.46437>

Suadnyana, I. W., & Koeswiryono, D. P. (2024). *The perceptions of tourism workers in Nusa Dua, Bali regarding the use of English language skills in the tourism industry*. *Yavana Bhasha: Journal of English Language Education*, 7(2). <https://doi.org/10.25078/yb.v7i2.3433>