



Lokatara Saraswati: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 1, No. 2, 2022, hlm.50—55

ISSN 2829-7431 (*online*)

PELATIHAN BAHASA INGGRIS DAN HOSPITALITY KEPADA STAFF BEYOND BUNGALOWS

I Komang Sulatra¹⁾, Desak Putu Eka Pratiwi², Komang Tobi Arindra Agosta³

¹Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Jalan Kamboja No 11 A, Denpasar, Bali, 80223, Indonesia

*Penulis koresponden, *komang_sulatra@unmas.ac.id*. 081338722678

artikel masuk: 14-11-2022; artikel diterima: 15-12-2022

Abstract: Beyond Bungalows is one of tourist accommodations located in Padang Linjong, Canggu, Bali. Most of the guests staying at this bungalow come from abroad. This makes the bungalow's staff must be able to communicate in English fluently in order to provide good service. However, through observation it was found that the staff had not been able to communicate using English actively. Therefore, community service activity is carried out in this place with the aim of providing English language training that can enhance the staff's ability in using English in providing services to guests. There are three programs that were carried out, namely providing materials, tips and tricks, and giving examples to staff and conducting hands-on practice with fellow trainees on how to provide services with the right attitude to guests. The results obtained after providing the training were an increase in the English language skills of the staff which made their confidence increase when communicating with foreign guests staying at Beyond Bungalow.

Key words: Community Service, English, and staff

Abstrak: Beyond Bungalows merupakan salah satu bentuk akomodasi wisatawan yang terletak di Padang Linjong, Canggu, Bali. Tamu yang menginap di bungalow ini kebanyakan berasal dari luar negeri. Ini membuat staff bungalow harus dapat berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Inggris. Namun melalui observasi ditemukan bahwa para staff belum dapat berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris secara aktif. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan di tempat ini dengan tujuan memberikan pelatihan bahasa Inggris yang dapat menunjang aktifitas staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Terdapat 3 program yang akan dilaksanakan yaitu memberikan materi, tips dan trik, dan memberi contoh kepada Staff dan melakukan praktek langsung bersama sesama peserta pelatihan mengenai cara memberikan pelayanan dengan sikap yang tepat kepada tamu. Hasil yang diperoleh setelah memberikan pelatihan adalah adanya peningkatan kemampuan berbahasa Inggris para staff yang membuat rasa kepercayaan diri mereka meningkat saat berkomunikasi dengan Tamu asing yang menginap di Beyond Bungalow

Kata kunci: Pengabdian Kepada Masyarakat, Bahasa Inggris, dan staf

PENDAHULUAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu unsur dalam tridarma perguruan tinggi. Para sivitas akademika diharapkan secara rutin melaksanakan pengabdian kepada masyarakat untuk memberdayakan masyarakat. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan sinergitas yang saling menguntungkan antara pihak kampus dengan masyarakat mitra. Bentuk pengabdian kepada masyarakat dapat dilakukan secara interdisipliner, institusional dan kemitraan. Berbagai model pelatihan dilaksanakan oleh pihak kampus untuk mendiseminasikan keilmuannya masing-masing. Hal ini sesuai dengan pendapat Sulatra, dkk (2022) yang menyatakan bahwa pengabdian masyarakat adalah suatu kegiatan yang bertujuan membantu masyarakat tertentu dalam beberapa aktivitas yang dapat kita gunakan sebagai suatu wadah untuk merealisasikan apa yang telah dipelajari dan dapatkan selama belajar yang dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk memberikan kontribusi nyata bagi bangsa Indonesia.

Bali dikenal sebagai daerah destinasi wisata internasional. Pelatihan peningkatan kemampuan berbahasa Inggris merupakan salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat yang sering dilakukan oleh kampus. Pelatihan dilakukan dengan tujuan agar masyarakat bisa meningkatkan kemampuan berbahasanya sekaligus memahami bentuk-bentuk bahasa dalam dunia kepariwisataan. Bahasa Inggris bidang hospitality sangat dibutuhkan tidak hanya oleh masyarakat yang berkecimpung di dunia pariwisata, tetapi juga dibutuhkan oleh masyarakat umum agar keramahtamahan masyarakat Bali juga bisa disampaikan melalui penggunaan bahasa Inggris.

Beyond Bungalows adalah salah satu villa yang terletak di Padang Linjong, Canggü, Bali. Lokasinya menawarkan suasana tenang dan tradisional Bali yang menakjubkan, dipadukan dengan rasa ketenangan total. Suasana villa yang bagus ternyata tidak didukung oleh performa staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Salah satu kendala yang dihadapi adalah rendahnya kemampuan berbahasa Inggris para staf di bungalow ini. Melihat keadaan ini, dirancanglah program kerja yang bertujuan untuk mengembangkan performa layanan prima dan keterampilan berbahasa asing kepada para Staf mitra yang terkait melalui sarana pembelajaran secara langsung. Dalam pembelajaran bahasa dibutuhkan metode yang tepat, umumnya metode yang dipilih adalah pembelajaran interaktif karena metode ini memberi peluang seluas-luasnya kepada peserta didik untuk mengeksplorasi dirinya. Bahasa Inggris sebagai bahasa asing mempunyai posisi yang sangat strategis di era globalisasi saat ini terutama untuk pariwisata. Pelatihan bahasa Inggris yang diberikan adalah Bahasa Inggris secara umum dan kosakata dalam ruang lingkup pariwisata. Kemudian peserta pelatihan akan diajak untuk praktek berkomunikasi dengan materi-materi bahasa Inggris yang telah disampaikan. Akan sangat tidak mungkin bagi seseorang untuk mampu berkomunikasi menggunakan suatu bahasa tanpa adanya pengetahuan dan pemahaman akan kosakata dalam bahasa tersebut (Antika, 2021).

METODE

Pelatihan bahasa Inggris kepada para staf di Beyond Bungalows dilakukan dengan metode secara langsung/ tatap muka. Hal ini dilakukan selain karena situasi pandemic Covid-19 sudah mulai mereda juga karena dengan metode tatap muka diharapkan pelatihan bisa dilakukan secara maksimal. Tim pelaksana dalam pelatihan ini terdiri dari 3 orang, yaitu dua orang dosen dan satu mahasiswa. Sebelum memulai pelatihan tim melakukan observasi lapangan untuk mengetahui dan memahami kendala yang dihadapi oleh mitra. Selanjutnya tim pelaksana mulai untuk melaksanakan program yang telah disepakati. Terdapat 6 program yang akan dilaksanakan yaitu memberikan bimbingan belajar berupa materi baru maupun materi yang telah mereka pelajari, seperti; *greetings, speaking, listening, welcoming guest, how to handle guest complain, dan guiding*. Media yang digunakan adalah papan tulis dan Power point. Kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan untuk membantu meningkatkan performa pelayanan prima untuk para tamu di Beyond Bungalows. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan metode interaktif melalui **Praktik langsung**. Berdasarkan pendapat Sudjana (2005: 157-158) praktik langsung yakni metode dalam pembelajaran yang digunakan dengan tujuan melatih serta meningkatkan kemampuan peserta didik dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh untuk dilakukan di kehidupan nyata atau lapangan, pekerjaan, atau tugas yang sebenarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi menggunakan metode wawancara terhadap mitra sasaran, yaitu pengelola Perusahaan Beyond Bungalows, ditemukan beberapa kendala maupun kekurangan-kekurangan dalam performa karyawan perusahaan, antara lain; Staff di Beyond Bungalows villa belum dapat berkomunikasi secara aktif dengan menggunakan Bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Kedua, Staff di Beyond Bungalows villa kurang percaya diri untuk berkomunikasi dengan tamu. Ketiga, Staff di Beyond Bungalows villa belum dapat memberi pelayanan dengan sikap dan tata krama yang tepat.

Bahasa Inggris sebagai bahasa asing mempunyai posisi yang sangat strategis di era globalisasi saat ini. Penggunaan Bahasa Inggris menjadi sangat penting untuk dapat beradaptasi dan mengikuti arus perkembangan global yang semakin maju, terutama bagi generasi muda yang dituntut untuk mampu berbahasa Inggris agar dapat mengikuti perkembangan zaman. Pelatihan Bahasa Inggris bagi staff Beyond Bungalows ini bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan Bahasa Inggris komunikasi dan memberikan pengetahuan bagaimana etika berbahasa Inggris dalam pergaulan internasional. Pada tahap awal pengabdian, yaitu wawancara, banyak calon peserta pelatihan hanya memiliki wawasan yang belum cukup dan merasa bahwa Bahasa Inggris adalah hal yang sulit dipelajari, sehingga mereka merasa pesimis untuk dapat mengikuti pelatihan dengan baik. Kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk membantu pekerja wisata di Beyond Bungalows villa untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris mereka, sehingga dapat memberi pelayanan yang maksimal terhadap wisatawan asing yang datang untuk menginap di Beyond Bungalows villa ini sekaligus memberikan kepercayaan diri untuk berkomunikasi.

Tabel 2. Nilai *Pre-Test* Peserta Pelatihan

No.	Kadek Kirana	Nilai
1	Greetings	70
2	Speaking	60
3	General Service	70
4	Welcoming Guest	80
5	Handling Guest Complain	0
	Rerata	70

Topik-topik pada tabel 2 di susun berdasarkan nilai Pre-test peserta pelatihan yang dilakukan di Beyond Bungalows. Kemudian dari penilaian tersebut, dilakukan pelatihan oleh tim pelaksana KKN. Tim menyiapkan materi dengan menggunakan slides PPT untuk dipresentasikan kepada peserta pelatihan. Materi yang diajarkan juga diaplikasikan dalam contoh-contoh kalimat yang kemudian di praktikkan langsung.

**Gambar 1.** Fase Pemberian Materi

No	Program Kerja	Realisasi
1	Memberikan materi <i>Greetings, Speaking dan General Service at villa</i>	100%
2	Memberikan motivasi, tips dan trik agar meningkatkan kepercayaan diri para staff di Beyond Bungalows	100%
3	Memberi contoh kepada Staff dan melakukan praktek langsung bersama sesama peserta pelatihan mengenai cara memberikan pelayanan dengan sikap yang tepat kepada tamu, antara lain; <i>Welcoming guest, How to handle guest complain, dan Guiding</i>	100%

Gambar 1 dan 2 merupakan kegiatan pemberian materi kepada staff dan contoh serta melakukan praktek langsung kepada tamu. Tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat lebih banyak memberikan contoh pengucapan kata dan kalimat disini dengan tujuan peserta pelatihan dapat mendengarkan terlebih dahulu pengucapan yang benar, susunan kalimat yang tepat, serta penggunaan kata-kata yang benar dalam kalimat. Peserta pelatihan juga diberi kesempatan untuk mencoba berlatih dan kemudian tim pelaksana pengabdian akan mengarahkan jika ada kesalahan pengucapan.

Table 2. Nilai *Pos-Test* Peserta Pelatihan

No.	Kadek Kirana	Nilai
1	Greetings	90
2	Speaking	80
3	General Service	100
4	Welcoming Guest	90
5	Handling Guest Complain	70
Rerata		90

Grafik 1. Perkembangan Peserta Pelatihan *Speaking Skill*

Test Awal menunjukkan kemampuan peserta pelatihan yaitu staff villa masih kurang. Rata-rata nilai yang diperoleh oleh staff villa berada di nilai 70. Ini di karenakan oleh minimnya pengetahuan staf dalam berbahasa Inggris dan rendahnya minat untuk mendalami bahasa Inggris melalui les ataupun bimbel. Setelah diberikan pelatihan yang tepat dan tips dan trik oleh tim pelaksana melalui test akhir yang diberikan kepada peserta pelatihan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam Bahasa Inggris dan melayani tamu dengan baik daripada sebelumnya. Hasil test para peserta pelatihan ada pada nilai 90. Selain pada peningkatan dalam berbahasa asing dan melayani tamu, kepercayaan diri untuk aktif berbicara kepada tamu juga meningkat berkat tips dan trik yang diberikan oleh tim pengabdian. Walaupun pada semua aspek yang sudah diterima oleh peserta terdapat peningkatan, namun tim pelaksana belum bisa memberikan nilai lebih pada aspek *Handling Guest Complain* karena belum adanya praktik langsung yang dilakukan oleh peserta pelatihan.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini ditujukan kepada para masyarakat yang bekerja di bidang pariwisata. Dengan diadakannya kegiatan ini, mahasiswa memperoleh banyak ilmu seperti belajar agar dapat lebih bertanggung jawab lagi pada dirinya, belajar menjadi diri yang lebih mandiri dalam memecahkan suatu permasalahan

untuk menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Kegiatan ini berlangsung di Beyond Bungalows, jalan Padang Linjong, Canggu, Bali. Dengan adanya semangat dari tim pelaksana pengabdian untuk memberikan solusi dalam menghadapi kesulitan masyarakat di area lingkup kerja mereka, dan juga partisipasi masyarakat atau staff yang sangat antusias, akhirnya program pembelajaran Bahasa Inggris ini sukses dilakukan sesuai dengan rencana.

DAFTAR RUJUKAN

- Antika, R. (2021). The effects of English songs in learning vocabulary for young learners. *10th National Online Seminar on Linguistics, Language, Teaching and Literature*, 119-131.
- Candra, D. P., Ariyaningsih, D., & Maharani, D. (2018). Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif Untuk Kelompok Life Guard di Daerah Kuta. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 1-6.
- Handayani, S. (2015). PENTINGNYA KEMAMPUAN BERBAHASA INGGRIS. *Ikatan Sarjana Pendidikan Indonesia (ISPI) Jawa Tengah*, 102-106.
- Kusuma, C. S. (2018). INTEGRASI BAHASA INGGRIS DALAM PROSES PEMBELAJARAN. *Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi*, 43-50.
- Sudjana, N. (2005). *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sulatra, I K., dkk (2022). Peningkatan Minat Belajar Bahasa Inggris Siswa SMP dan SMA Dalam Pembelajaran *Simple Present Tense* di Panti Asuhan Anak-Anak Wisma Harapan, Dalung, Badung. Artikel dalam Prosiding Senadiba 2021 hal 143-148. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/senadiba/article/view/3231/2537>
- Uno, B., & Hamzah. (2008). *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.