

BAHASA INGGRIS FUNGSIONAL MELALUI PENGUASAAN FRASA DAN PERCAKAPAN DASAR BAGI GARDENER DAN POOL ATTENDANT DI VILLA TUKA

Ida Bagus Gde Nova Winarta¹⁾, Kadek Trisna Ariesta Saraswati³⁾

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: idabagusnova@unmas.ac.id

ABSTRAK

Villa Tuka merupakan salah satu villa di kawasan Kuta Utara yang sering dikunjungi wisatawan domestik maupun mancanegara. Berdasarkan observasi, terdapat permasalahan yaitu kurangnya kemampuan komunikasi dasar dalam Bahasa Inggris oleh staf operasional non-frontline, khususnya Gardener dan Pool Attendant. Hal ini menghambat interaksi sederhana dengan tamu yang menanyakan aktivitas kerja maupun fasilitas villa. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan keterampilan komunikasi praktis staf melalui penguasaan frasa dan percakapan dasar. Selain itu program ini bertujuan memperkuat kompetensi komunikasi staf operasional melalui pendekatan praktis, relevan, dan langsung dapat diaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari, sehingga mendukung peningkatan kualitas hospitality di villa. Metode yang digunakan yaitu perancangan program kerja, pembelajaran melalui role-play dan drilling pre-test, final test, evaluasi, dan penyusunan laporan. Dari kegiatan pembelajaran Bahasa Inggris fungsional bagi Gardener dan Pool Attendant di Villa Tuka ini telah berhasil dilaksanakan melalui program kerja yang disusun dan diterapkan. Hasil dari pelaksanaan program ini menunjukkan adanya peningkatan kemampuan staf gardener dan pool attendant dalam berbahasa Inggris, baik dari segi pemahaman maupun keberanian untuk berbicara.

Kata Kunci: Pembelajaran, Bahasa Inggris, Percakapan.

PENDAHULUAN

Villa Tuka merupakan salah satu akomodasi wisata yang terletak di kawasan Kuta Utara, Bali, yang rutin menerima kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara. Staf non-frontline, seperti gardener dan pool attendant, memegang peran penting dalam menjaga keindahan lingkungan villa serta memastikan kenyamanan tamu. Meskipun tidak berada di garis depan layanan, peran mereka sangat krusial dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi setiap pengunjung.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal, sebagian besar gardener dan pool attendant di Villa Tuka belum memiliki keterampilan Bahasa Inggris dasar yang memadai, terutama dalam membangun percakapan sederhana dengan tamu. Hal ini memengaruhi profesionalitas layanan dan menurunkan rasa percaya diri mereka saat berinteraksi dengan wisatawan asing maupun domestik.

Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang memiliki peranan penting di era perkembangan pariwisata modern. Dengan keterampilan Bahasa Inggris yang memadai, staf villa dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan mancanegara yang tinggal di villa tersebut (Wirawan, 2024).

Seiring pesatnya perkembangan globalisasi, sektor hospitality menghadapi tantangan yang semakin beragam, khususnya dalam melayani tamu asing. Keterampilan berbahasa Inggris yang baik tidak hanya menunjang kualitas layanan, tetapi juga berdampak signifikan pada kinerja staf dan citra institusi secara menyeluruh (Setia Asih et al., 2024). Menurut penelitian Firharmawan et al., (2022), pelatihan Bahasa Inggris berbasis kebutuhan pekerjaan (English for Specific Purposes/ESP) terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi staf hospitality dalam berkomunikasi.

Selain itu, Prihandoko et al., (2021) menekankan bahwa metode interaktif seperti role playing, drilling, dan gamifikasi dalam pelatihan Bahasa Inggris secara signifikan meningkatkan motivasi belajar staf hotel maupun villa, mempermudah internalisasi frasa praktis, dan mendorong antusiasme peserta dalam menghadapi situasi layanan nyata.

Kondisi ini sejalan dengan temuan Ithriyah et al., (2024) bahwa pelatihan Bahasa Inggris yang disesuaikan dengan konteks operasional staf resort misalnya staf camp atau villa memberikan dampak positif terhadap kemampuan bicara dan pelayanan mereka, karena materi yang diajarkan langsung relevan dengan tugas harian mereka.

Lebih lanjut, Susana et al., (2025) menemukan bahwa pendekatan berbasis komunikasi praktis (speaking & writing) sangat mendukung profesionalisme staf villa dan meningkatkan pengalaman tamu secara personal dan responsif. Pendekatan ini juga membangun kepercayaan diri staf dalam menghadapi tamu, sekaligus memudahkan mereka untuk menyesuaikan diri dengan situasi layanan yang beragam.

Pelatihan Bahasa Inggris dalam bentuk pengabdian masyarakat atau community service terbukti memberikan dampak jangka panjang yang lebih signifikan bila disertai modul praktis dan evaluasi sederhana. Studi di Harmony Wooden Villas menyebutkan bahwa pelatihan “English Writing dan Speaking Skill” efektif meningkatkan kualitas layanan staf secara menyeluruh (Susana et al., 2025).

Dengan mempertimbangkan temuan-temuan tersebut, sangat penting bagi Villa Tuka untuk menyediakan pelatihan Bahasa Inggris fungsional yang dikemas secara kontekstual. Pelatihan ini harus menekankan frasa dan percakapan dasar yang sering digunakan gardener dan pool attendant dalam interaksi sehari-hari, sehingga tidak hanya mengasah kemampuan bahasa mereka, tetapi juga meningkatkan rasa percaya diri dan kualitas layanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dirancanglah program pengabdian masyarakat berupa pelatihan Bahasa Inggris fungsional untuk gardener dan pool attendant Villa Tuka. Program ini bertujuan memperkuat kompetensi komunikasi staf operasional melalui pendekatan praktis, relevan, dan langsung dapat diaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari, sehingga mendukung peningkatan kualitas hospitality di villa.

Setelah pelaksanaan observasi dan analisis situasi, rumusan masalah dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah:

1. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman staf gardener dan pool attendant Villa Tuka mengenai tata bahasa dan kosa kata Bahasa Inggris yang baik dan benar.
2. Rendahnya kemampuan staf dalam membangun percakapan sederhana dengan tamu asing maupun domestik.
3. Minimnya rasa percaya diri staf ketika berinteraksi dengan tamu asing karena keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris.

Selanjutnya, berdasarkan permasalahan di atas, pelaksana program Pengabdian kepada Masyarakat menentukan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Solusi yang diterapkan untuk mengatasi permasalahan di atas adalah:

1. Memberikan pembelajaran dan pemahaman kepada staf Villa Tuka mengenai pentingnya menggunakan tata bahasa dan kosa kata Bahasa Inggris yang baik dan benar, sehingga mampu meningkatkan kemampuan berbicara dan memperluas kosakata mereka.
2. Melaksanakan pre-test sebelum pembelajaran untuk mengetahui sejauh mana kemampuan staf dalam berbahasa Inggris.
3. Melaksanakan final test setelah pembelajaran untuk menilai peningkatan kemampuan staf dalam penggunaan tata bahasa dan kosa kata Bahasa Inggris.
4. Memberikan bimbingan secara langsung melalui role play dan simulasi percakapan dengan tamu, serta evaluasi berkelanjutan untuk memastikan staf mampu menerapkan pengetahuan yang diberikan.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini dirancang agar sesuai dengan kebutuhan staf gardener dan pool attendant yang sehari-hari berinteraksi langsung dengan tamu. Pendekatan yang diterapkan bersifat praktis, kontekstual, dan berorientasi pada peningkatan

kemampuan komunikasi sederhana dalam Bahasa Inggris. Adapun metode yang dilaksanakan yaitu:

1. Pembelajaran Kontekstual

Pembelajaran dirancang dengan menekankan pada kosa kata dan tata bahasa yang relevan dengan pekerjaan sehari-hari staf. Misalnya, gardener diajarkan frasa sederhana yang biasa digunakan saat menyiram atau membersihkan kebun, seperti “I am watering the plants” atau “Please be careful, the grass is wet.” Pool attendant diajarkan frasa percakapan yang sering muncul saat mereka membersihkan kolam, seperti “The pool is being cleaned” atau “Please wait for a moment.” Dengan cara ini, materi tidak bersifat abstrak, melainkan langsung dapat diaplikasikan ketika melayani tamu.

2. Role Play dan Simulasi

Metode role play dilakukan dengan menirukan situasi nyata yang mungkin dihadapi staf, misalnya percakapan antara gardener dengan tamu yang sedang berjalan di area kebun atau antara pool attendant dengan tamu yang ingin menggunakan fasilitas kolam renang. Simulasi ini dilakukan berulang kali (drilling) untuk membiasakan staf mengucapkan frasa-frasa sederhana dengan lancar dan percaya diri. Kegiatan role play terbukti meningkatkan keberanian staf untuk berbicara meskipun kemampuan bahasa mereka masih terbatas.

3. Pre-Test dan Final Test

Sebelum pelatihan dimulai, dilakukan pre-test untuk mengetahui sejauh mana kemampuan staf dalam memahami kosa kata dan kalimat dasar. Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar staf masih mengalami kesulitan menyusun kalimat sederhana dalam Bahasa Inggris. Setelah program pembelajaran selesai, dilakukan final test dengan materi serupa, untuk mengukur sejauh mana peningkatan kemampuan staf. Hasil perbandingan pre-test dan final test menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada aspek pemahaman kosa kata, tata bahasa, serta kepercayaan diri staf dalam menggunakan Bahasa Inggris.

4. Pendampingan dan Evaluasi

Selama kegiatan berlangsung, pendampingan dilakukan langsung di lapangan saat staf melakukan tugas mereka. Misalnya, saat gardener sedang menyiram tanaman, mereka diarahkan untuk mengucapkan kalimat dalam Bahasa Inggris sesuai aktivitas yang dilakukan. Begitu juga dengan pool attendant, saat membersihkan kolam, mereka diajak untuk menggunakan frasa sederhana sesuai konteks. Evaluasi dilakukan secara berkelanjutan melalui observasi, catatan harian, dan umpan balik dari staf maupun manajemen villa. Dengan evaluasi ini, dapat diketahui perkembangan individu dan kendala yang masih dihadapi, sehingga materi dapat disesuaikan pada pertemuan berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pelaksanaan program ini menunjukkan adanya peningkatan kemampuan staf gardener dan pool attendant dalam berbahasa Inggris, baik dari segi pemahaman maupun keberanian untuk berbicara.

Pada awal kegiatan, hasil pre-test memperlihatkan bahwa sebagian besar staf hanya mengenal kosa kata dasar yang terbatas, seperti “yes”, “no”, “good morning”, atau “thank you”. Mereka cenderung diam atau tersenyum ketika berinteraksi dengan tamu, karena tidak memiliki cukup kosa kata untuk membalas pertanyaan atau percakapan sederhana.

Setelah diberikan pembelajaran berbasis kontekstual dan role play, kemampuan mereka meningkat. Dalam final test, sebagian besar staf mampu menggunakan frasa yang lebih lengkap seperti:

- Gardener: “*I am watering the flowers,*” atau “*The garden is clean now.*”
- Pool Attendant: “*I am cleaning the pool,*” atau “*Please wait for a moment, the pool is not ready yet.*”

Selain itu, hasil observasi menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan diri staf dalam merespons tamu. Jika sebelumnya mereka lebih memilih menghindar, kini mereka berani menyapa dan menjawab meskipun dengan kalimat sederhana. Hal ini berdampak positif pada pengalaman tamu di Villa Tuka, karena interaksi menjadi lebih ramah dan komunikatif.

Faktor pendukung keberhasilan program ini antara lain adalah dukungan penuh dari manajemen villa yang menyediakan waktu khusus bagi staf untuk mengikuti pelatihan, serta antusiasme staf yang tinggi untuk belajar. Faktor penghambat yang ditemui adalah perbedaan kemampuan awal antara satu staf dengan yang lain, sehingga beberapa membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami materi. Selain itu, keterbatasan waktu karena staf harus tetap menjalankan tugas rutin sehari-hari juga menjadi tantangan.

Selama pelaksanaan kegiatan, beberapa aktivitas praktis terdokumentasikan dengan baik, antara lain:



Gambar 1. Dokumentasi lokasi kegiatan.



Gambar 2. Mengajarkan Gardener frasa Bahasa Inggris saat menyiram tanaman



Gambar 3. Latihan percakapan gardener dan tamu saat pembersihan kebun.



Gambar 4. Mengajarkan pool attendant frasa Bahasa Inggris saat pembersihan kolam.

Dengan demikian, program pengabdian masyarakat berupa pelatihan Bahasa Inggris fungsional ini berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi staf non-frontline di Villa Tuka. Keberhasilan program ini menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis konteks pekerjaan sehari-hari sangat efektif diterapkan pada sektor hospitality.



Gambar 5. Latihan percakapan pool attendant dan tamu saat pembersihan kolam.

SIMPULAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat berupa pelatihan Bahasa Inggris fungsional bagi gardener dan pool attendant di Villa Tuka berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi staf dalam konteks pelayanan sehari-hari. Hasil pre-test dan final test menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam penguasaan kosa kata, tata bahasa sederhana, serta keberanian staf untuk berbicara langsung dengan tamu. Penerapan metode kontekstual, role play, simulasi, serta pendampingan di lapangan terbukti efektif dalam membantu staf memahami dan mempraktikkan frasa-frasa yang relevan dengan tugas mereka. Selain itu, antusiasme peserta dan dukungan penuh dari manajemen villa menjadi faktor pendukung utama keberhasilan kegiatan ini. Dengan demikian, program ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan hospitality di Villa Tuka serta membangun rasa percaya diri staf non-frontline dalam berinteraksi dengan wisatawan domestik maupun mancanegara.

Agar program pengabdian masyarakat ini memberikan dampak yang berkelanjutan, pelatihan serupa sebaiknya dilaksanakan secara rutin sehingga keterampilan Bahasa Inggris staf dapat terus berkembang dan tidak hilang karena kurangnya latihan. Pembuatan modul pembelajaran praktis yang berisi kosa kata dan frasa sesuai bidang kerja masing-masing staf juga penting agar mereka dapat belajar mandiri. Selain itu, pendampingan intensif bagi staf yang masih mengalami kesulitan perlu dilakukan agar kesenjangan kemampuan antar peserta dapat diminimalisir. Pihak villa juga disarankan menjalin kerja sama dengan lembaga bahasa atau perguruan tinggi untuk memperluas cakupan materi dan menghadirkan variasi metode pembelajaran yang lebih inovatif. Lebih jauh, praktik Bahasa Inggris hendaknya diintegrasikan

dalam rutinitas kerja sehari-hari, seperti saat menyiram kebun atau membersihkan kolam, sehingga pembelajaran menjadi bagian alami dari aktivitas kerja dan memberikan manfaat langsung dalam peningkatan kualitas pelayanan

DAFTAR RUJUKAN

- Ary Prihandoko, L., Fredy, & Anggawirya, A. M. (2021). Pelatihan Kemampuan Bahasa Inggris untuk Tujuan Promosi dengan Media Kahoot pada Pegawai Hotel di Kabupaten Merauke. 5(4), 316–323. <https://doi.org/10.23887/ijcs.v5i4>
- Firharmawan, H., Andika, A., Garwan, H. N., Mitsalina, E., Asroriyah, A. M., & Heriyanto, D. (2022). Peningkatan Kompetensi Komunikasi Wicara Karyawan Melalui Pelatihan Bahasa Inggris Perhotelan. Jurnal Pengabdian Nasional, 3(1), 52–60. <https://jurnal.polinela.ac.id/index.php/JPN/index>
- Ithriyah, S., Komara, C., & Kaniadewi, N. (2024). Pelatihan English for Hospitality bagi Staf Camp Hulu Cai Resort Ciawi Bogor. 3(2). <https://www.proprofs.com/quiz-school/ugc/story.php?title=mjy2mtkwmqccm8>
- Setia Asih, T. A., Aryani, R., & Rista, N. (2024). Pengaruh Pelatihan Bahasa Inggris terhadap Kinerja Karyawan Daily Worker di Hotel Fairmont Jakarta. 14(4). <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA>
- Wirawan, I. G. N. (2024). Pelatihan Bahasa Inggris Dasar dengan Staf Villa. Jurnal Warta Desa (JWD), 6(1), 25–30. <https://doi.org/10.29303/jwd.v6i1.284>
- Yogi Susana, K., Kadek Agus Bisena, I., & Ari Iswara, A. (2025). Optimalisasi Layanan Harmony Wooden Villas Melalui Pelatihan English Writing dan Speaking Skill. Journal of Comprehensive Science, 4(1).