

## PENINGKATAN KOMPETENSI BAHASA INGGRIS STAF PT CHANDRA NUANSAMANDIRI MELALUI PENDEKATAN *TASK-BASED LEARNING (TBL)*

Desak Putu Eka Pratiwi<sup>1)</sup>, I Komang Sulatra<sup>2)</sup>, I Ketut Mahendra Pradinatha<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: [desakekapratiwi@unmas.ac.id](mailto:desakekapratiwi@unmas.ac.id), [komang\\_sulatra@unmas.ac.id](mailto:komang_sulatra@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi berbahasa Inggris para staf PT Chandra Nuansa Mandiri melalui penerapan pembelajaran komunikatif berbasis daring. Program ini dilatarbelakangi oleh hasil identifikasi kebutuhan yang menunjukkan bahwa sebagian staf masih mengalami keterbatasan dalam penguasaan kosakata, ketepatan pelafalan, serta kepercayaan diri ketika berinteraksi dengan klien asing. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas layanan perusahaan dan melemahkan citra profesional di tingkat global. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan dirancang dengan pendekatan partisipatif yang menempatkan seluruh peserta sebagai aktor aktif dalam setiap tahapan pembelajaran. Metode pelaksanaan meliputi analisis kebutuhan, penyusunan materi yang berfokus pada kosakata dasar dan percakapan situasional, serta penyelenggaraan sesi pelatihan interaktif melalui Zoom sebanyak tiga kali per minggu. Pembelajaran menggunakan pendekatan *Task-Based Learning (TBL)*, yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk berlatih menggunakan bahasa Inggris dalam situasi yang relevan dengan konteks kerja mereka sehari-hari. Evaluasi program dilakukan melalui *pre-test* dan *post-test* dengan indikator mencakup penguasaan kosakata, keberanian berbicara, dan ketepatan pelafalan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada seluruh aspek keterampilan yang diukur. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan individual staf, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan perusahaan, penguatan citra profesional, serta perluasan peluang kolaborasi bisnis pada tingkat internasional.

**Kata Kunci:** *pembelajaran komunikatif, pelatihan daring, Task-Based Learning, peningkatan kompetensi bahasa, pengabdian kepada masyarakat*

### PENDAHULUAN

Bahasa Inggris saat ini berfungsi sebagai lingua franca yang digunakan secara luas dalam berbagai bidang, termasuk dunia bisnis, pendidikan, pariwisata, serta diplomasi internasional. Dalam era globalisasi, kemampuan berbahasa Inggris menjadi kompetensi esensial bagi tenaga kerja agar mampu bersaing di tingkat internasional dan memberikan layanan profesional kepada klien asing. Penguasaan bahasa Inggris yang baik juga berperan sebagai sarana komunikasi lintas budaya yang efektif, sehingga dapat meminimalkan potensi kesalahpahaman sekaligus memperkuat hubungan kerja sama antarnegara.

Meskipun demikian, tingkat kecakapan bahasa Inggris di Indonesia relatif masih rendah dibandingkan beberapa negara lain di kawasan Asia. Berdasarkan *EF English Proficiency Index* (EF, 2023), Indonesia berada pada kategori menengah dalam hal kemampuan berbahasa Inggris. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi bahasa Inggris masih menjadi tantangan, terutama bagi tenaga profesional di sektor layanan yang berinteraksi langsung dengan wisatawan maupun klien internasional.

Kondisi serupa juga terlihat pada staf PT Chandra Nuansa Mandiri, sebuah perusahaan yang kerap berhubungan dengan konsumen asing. Hasil observasi awal mengungkapkan bahwa sebagian staf masih memiliki keterbatasan dalam aspek kosakata, pengucapan, serta kepercayaan diri ketika menggunakan bahasa Inggris dalam komunikasi lisan. Keterbatasan tersebut berdampak pada efektivitas layanan dan citra profesional perusahaan, mengingat komunikasi yang kurang tepat berpotensi menimbulkan kesalahpahaman serta mengurangi tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, program pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan bahasa Inggris dipandang sebagai langkah strategis. Sebagai bentuk implementasi keilmuan perguruan tinggi, program ini tidak hanya bertujuan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga mendukung pengembangan lingkungan kerja yang profesional. Pelaksanaan kegiatan dirancang menggunakan pendekatan partisipatif yang menempatkan peserta sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

Sejumlah penelitian dan kegiatan pengabdian sebelumnya menunjukkan efektivitas pelatihan bahasa Inggris berbasis kebutuhan kerja. Astuti, Prasetyo, dan Nugroho (2020) mengemukakan bahwa pelatihan bahasa Inggris bagi staf hotel di Yogyakarta berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan pariwisata internasional. Hidayati (2021) menambahkan bahwa pelatihan *Business English* bagi karyawan perusahaan ekspor di Surabaya mampu meningkatkan kelancaran komunikasi dalam transaksi bisnis. Selanjutnya, Sari dan Utami (2022) menyatakan bahwa penerapan *English for Specific Purposes* (ESP) dalam pelatihan staf biro perjalanan di Bali terbukti efektif dalam mendukung interaksi dengan wisatawan mancanegara.

Berdasarkan landasan tersebut, pelatihan bahasa Inggris berbasis daring di PT Chandra Nuansa Mandiri dirancang dengan menggunakan metode *Task-Based Learning* (TBL). Metode ini dipilih karena memberikan pengalaman belajar yang kontekstual melalui praktik percakapan dan aktivitas yang menyerupai situasi kerja nyata. Dengan format daring, pelatihan juga menawarkan fleksibilitas bagi staf sehingga mereka tetap dapat menjalankan tugas harian sambil mengikuti pembelajaran secara berkelanjutan.

Dengan demikian, pelaksanaan program ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan staf PT Chandra Nuansa Mandiri dalam meningkatkan kemampuan komunikasi profesional. Selain itu, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memperkuat citra perusahaan, meningkatkan daya saing di pasar global, serta mendukung peran perguruan tinggi dalam memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan dunia industri.

## **METODE**

Program pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan partisipatif, di mana seluruh staf PT Chandra Nuansa Mandiri berperan sebagai peserta aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Pelaksanaan program terdiri atas beberapa tahap berikut:

### **1. Observasi dan Identifikasi Kebutuhan**

Tahap awal dilakukan melalui observasi untuk mengidentifikasi kemampuan dasar staf dalam berbahasa Inggris. Hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat sekitar 3–4 orang staf yang masih memiliki keterbatasan dalam penguasaan bahasa Inggris, khususnya dalam hal kosakata dan kemampuan komunikasi lisan.

### **2. Penyusunan Materi Pembelajaran**

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, tim kemudian menyusun materi pelatihan yang mencakup kosakata dasar serta contoh percakapan yang relevan dengan situasi komunikasi sehari-hari maupun konteks pekerjaan peserta.

### **3. Pelaksanaan Pelatihan Daring**

Kegiatan pelatihan dilaksanakan secara daring melalui platform Zoom Meeting. Pembelajaran dilakukan secara interaktif melalui diskusi, latihan soal, simulasi percakapan, serta aktivitas berbasis tugas. Sesi pelatihan dijadwalkan tiga kali dalam seminggu untuk memastikan kontinuitas belajar dan memberikan kesempatan latihan yang optimal bagi peserta.

#### **4. Pendampingan dan Evaluasi Berkala**

Selama proses pelatihan, peserta mendapatkan pendampingan berkelanjutan untuk memantau perkembangan kemampuan bahasa Inggris mereka. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk menilai peningkatan kompetensi, sekaligus menjadi sarana bagi peserta dalam memberikan umpan balik terkait efektivitas materi dan metode pembelajaran.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada peningkatan kemampuan bahasa Inggris staf PT Chandra Nuansa Mandiri menghasilkan sejumlah temuan penting yang perlu dibahas secara mendalam. Temuan awal menunjukkan bahwa sebagian besar staf masih memiliki keterbatasan dalam penguasaan kosakata, ketepatan pengucapan, serta keberanian menggunakan bahasa Inggris dalam situasi komunikasi profesional. Keterbatasan tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan kepada klien asing, karena interaksi yang tidak lancar berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan menurunkan citra perusahaan.

Pelatihan yang dilaksanakan secara daring melalui platform Zoom diselenggarakan dengan menerapkan metode *Task-Based Learning (TBL)*. Pendekatan ini memungkinkan peserta untuk berlatih bahasa Inggris melalui tugas-tugas komunikatif, seperti simulasi percakapan dengan klien asing. Model pembelajaran ini terbukti memberikan ruang belajar yang lebih fleksibel sekaligus efektif, terutama karena para staf tetap harus melaksanakan tugas pekerjaan sehari-hari. Materi pelatihan difokuskan pada kosakata dasar dan percakapan praktis yang relevan dengan kebutuhan kerja, seperti sapaan, penawaran layanan, penjelasan produk, dan interaksi pelanggan. Penyajian materi yang kontekstual membuat peserta lebih mudah memahami dan menerapkannya secara langsung dalam situasi kerja nyata. Dengan demikian, penggunaan metode TBL memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan keterlibatan peserta dan efektivitas pembelajaran.

#### **Hasil Evaluasi Pembelajaran**

Untuk mengetahui perkembangan kemampuan peserta, dilakukan evaluasi melalui *pre-test* dan *post-test* yang mencakup tiga aspek penilaian, yaitu:

- (1) Penguasaan kosakata,
- (2) Keberanian berbicara, dan
- (3) Ketepatan pengucapan.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kemampuan bahasa Inggris staf PT Chandra Nuansa Mandiri sebelum mengikuti pelatihan, dilakukan *pre-test* yang menilai tiga aspek utama, yaitu penguasaan kosakata, keberanian berbicara, dan ketepatan pengucapan. Pre-test ini berfungsi sebagai dasar untuk mengidentifikasi titik kelemahan peserta sekaligus menentukan fokus pengembangan materi pelatihan. Hasil pre-test menunjukkan bahwa kompetensi bahasa Inggris staf masih berada pada kategori rendah hingga menengah, yang mengindikasikan perlunya intervensi pembelajaran yang lebih terarah. Secara rinci, capaian pre-test dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Hasil Evaluasi *Pre-Test*

No	Aspek yang Dinilai	Rata-rata Pre-test
1	Penguasaan Kosakata	55
2	Keberanian Berbicara	50
3	Ketepatan Pengucapan	52
	Total Rerata	52

Hasil *pre-test* menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memiliki tingkat kemampuan bahasa Inggris yang relatif rendah, khususnya dalam aspek *speaking* dan *listening*. Meskipun beberapa peserta menunjukkan pemahaman dasar kosakata sehari-hari, mereka masih menghadapi kesulitan dalam mengonstruksi kalimat secara runtut, menggunakan tata bahasa secara tepat, dan mempertahankan percakapan sederhana. Kondisi ini dapat dipahami mengingat peserta berasal dari latar belakang profesi yang beragam dan tidak semuanya memiliki pengalaman belajar bahasa Inggris secara sistematis.

Setelah seluruh rangkaian pelatihan berbasis daring dengan metode Task-Based Learning (TBL) selesai dilaksanakan, dilakukan *post-test* untuk mengukur perkembangan kompetensi peserta. Post-test ini menggunakan indikator penilaian yang sama dengan pre-test guna memastikan perbandingan yang objektif dan terukur. Hasil post-test menunjukkan adanya peningkatan yang jelas pada seluruh aspek kemampuan yang dievaluasi, mencerminkan



efektivitas metode pembelajaran yang diterapkan serta partisipasi aktif staf selama proses pelatihan. Secara lengkap, hasil pencapaian peserta pada tahap post-test disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 2.** Hasil Evaluasi *Post-Test*

No	Aspek yang Dinilai	Rata-rata Post-test
1	Penguasaan Kosakata	82
2	Keberanian Berbicara	78
3	Ketepatan Pengucapan	75
	Total Rerata	78

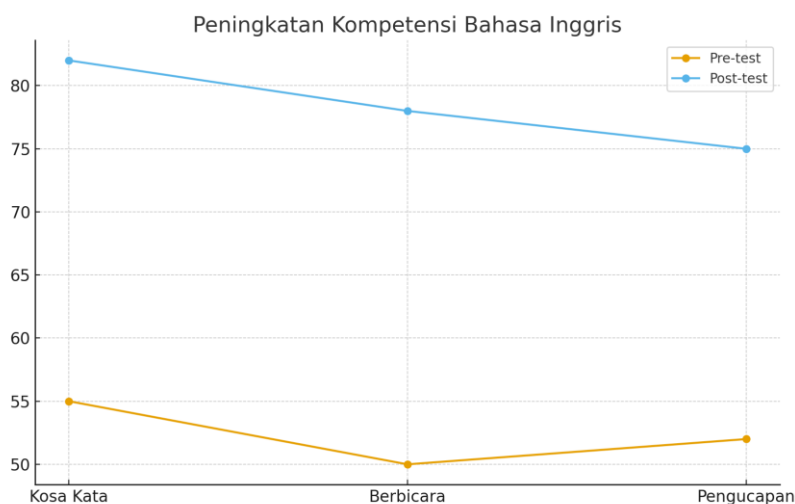
Hasil *post-test* menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada seluruh aspek kemampuan yang diukur. Penguasaan kosakata meningkat menjadi 82, keberanian berbicara mencapai 78, dan ketepatan pengucapan naik menjadi 75. Peningkatan ini mencerminkan efektivitas metode pembelajaran yang diterapkan selama pelatihan. Secara kuantitatif, peningkatan penguasaan kosakata sebesar 27 poin menunjukkan bahwa materi kontekstual sangat membantu staf memahami istilah yang relevan dengan pekerjaan mereka. Keberanian berbicara yang meningkat 28 poin juga menegaskan bahwa pendekatan *Task-Based Learning (TBL)* mampu menumbuhkan rasa percaya diri melalui praktik langsung, sementara ketepatan pengucapan yang naik 23 poin menunjukkan semakin baiknya sensitivitas peserta terhadap aspek fonetik. Secara keseluruhan, peningkatan rata-rata dari 52 menjadi 78 menunjukkan efektivitas tinggi pelatihan daring berbasis TBL.

Dari sisi kualitatif, peserta menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam kelancaran berbicara, ketepatan struktur, dan penguasaan kosakata tematik sesuai kebutuhan kerja. Peserta mulai mampu memberikan respons yang lebih panjang, lebih terstruktur, serta lebih relevan dengan konteks. Selain itu, peningkatan kepercayaan diri terlihat dari kemampuan peserta dalam mengambil inisiatif berbicara dan menyelesaikan tugas-tugas komunikatif selama sesi pelatihan.

Namun demikian, peningkatan ini belum merata di seluruh aspek. Beberapa peserta masih memerlukan pendampingan lebih lanjut dalam hal pengucapan (*pronunciation*), terutama pada bunyi-bunyi tertentu yang tidak terdapat dalam bahasa Indonesia. Tantangan lain yang muncul adalah ketidakkonsistenan penggunaan struktur tata bahasa, terutama dalam membedakan present tense dan past tense saat menceritakan pengalaman kerja. Selain itu, masih ditemui kecenderungan menerjemahkan secara literal, yang menyebabkan konstruksi kalimat menjadi kurang alami.

Jika dibandingkan dengan hasil pre-test, perubahan yang terjadi tidak hanya terlihat pada perkembangan kuantitatif, tetapi juga pada aspek performatif. Peserta menunjukkan peningkatan keberanian berbicara, kemampuan bekerja sama dalam kelompok, serta keterampilan menyelesaikan tugas-tugas komunikatif yang diberikan. Temuan ini memperkuat bahwa pendekatan pembelajaran berbasis konteks dan praktik langsung lebih efektif dibandingkan metode yang hanya menekankan teori. Peningkatan kompetensi tersebut divisualisasikan lebih lanjut dalam bentuk grafik berikut.

**Grafik 1 Peningkatan Kompetensi**



Grafik di atas mengindikasikan bahwa pelatihan ini berhasil memberikan dampak positif terhadap kemampuan bahasa Inggris peserta. Namun, hasil kritis menunjukkan perlunya tindak lanjut berupa sesi praktik lanjutan, modul penyegaran (*refreshment sessions*), dan materi yang lebih spesifik sesuai bidang pekerjaan peserta, agar peningkatan yang dicapai dapat dipertahankan dan terus berkembang.

## SIMPULAN

Program pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan bahasa Inggris berbasis daring dengan pendekatan *Task-Based Learning (TBL)* terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikasi staf PT Chandra Nuansa Mandiri. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada seluruh aspek yang diukur, mulai dari penguasaan kosakata, keberanian berbicara, hingga ketepatan pengucapan. Perbandingan antara nilai *pre-test* dan *post-test* mengonfirmasi peningkatan rata-rata kemampuan dari 52 menjadi 78, menandakan

bahwa peserta mampu mengaplikasikan materi secara lebih tepat dan percaya diri dalam konteks kerja nyata. Selain peningkatan kuantitatif, pelatihan ini juga menghasilkan perkembangan kualitatif berupa kelancaran berbicara, kemampuan menyelesaikan tugas komunikatif, serta kesiapan berinteraksi dengan klien asing. Dengan demikian, program pelatihan ini berhasil memenuhi tujuan peningkatan kompetensi bahasa Inggris staf dan dapat direkomendasikan untuk dilanjutkan serta dikembangkan pada periode berikutnya.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Astuti, R., Prasetyo, A., & Nugroho, S. (2020). Pelatihan bahasa Inggris bagi staf hotel untuk peningkatan kualitas layanan pariwisata internasional. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 112–120.
- Ellis, R. (2003). *Task-based language learning and teaching*. Oxford University Press.
- Hidayati, N. (2021). Business English training untuk meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan perusahaan ekspor. *Jurnal Bahasa dan Profesi*, 9(1), 45–53.
- Gass, S. M., & Selinker, L. (2008). *Second language acquisition: An introductory course* (3rd ed.). Routledge.
- Johnson, K. (2001). *An introduction to foreign language learning and teaching*. Pearson Education.
- Moore, M. G., & Kearsley, G. (2012). *Distance education: A systems view of online learning* (3rd ed.). Wadsworth Cengage Learning.
- Nunan, D. (2004). *Task-based language teaching*. Cambridge University Press.
- Sari, D. A., & Utami, N. L. P. (2022). Implementasi English for Specific Purposes (ESP) dalam pelatihan staf biro perjalanan di Bali. *Jurnal Pariwisata dan Bahasa*, 4(3), 201–210.
- Willis, J. (1996). *A framework for task-based learning*. Longman.
- Richards, J. C., & Rodgers, T. S. (2014). *Approaches and methods in language teaching* (3rd ed.). Cambridge University Press.