

PENGAJARAN BAHASA INGGRIS DENGAN METODE KOMUNIKATIF BAGI STAF *GARDENER* DI MONIK GUEST HOUSE

Clara Ni Kadek Ririn Julitayanti¹, Made Henra Dwikarmawan Sudipa², Ni Luh Gede Meilantari³)

^{1,2,3}Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar

*Email: ririn40@gmail.com¹, hendradwikarmawan@unmas.ac.id², meilantari@unmas.ac.id³

ABSTRAK

Peningkatan jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Bali pasca pandemi Covid-19 berpengaruh pada kebutuhan staf yang bekerja di industri akomodasi. Salah satu tempat penginapan yang mulai ditempati wisatawan asing adalah Monik Guest House di Kabupaten Badung. Kurangnya kemampuan dalam bahasa Inggris, khususnya bagi staf *gardener* yang bekerja di Monik Guest House, sering menyebabkan kekeliruan dalam memahami perkataan tamu asing yang menginap. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengatasi kurangnya kemahiran berbahasa Inggris melalui pelatihan intensif, penggunaan sumber daya pendukung, peningkatan komunikasi internal, dan penerapan tanda visual. Metode yang digunakan adalah metode komunikatif yakni menekankan pada kreativitas, dengan fokus untuk mengungkap dan mengembangkan potensi serta kemampuan pembelajar dalam konteks pembelajaran yang sedang berlangsung. Pelatihan dilaksanakan sebanyak enam kali dengan melibatkan staf *gardener* berpartisipasi dalam latihan percakapan dan ujian tulis. Melalui kegiatan ini, para staf *gardener* mengalami peningkatan dalam kemampuan serta rasa percaya diri dalam berinteraksi dengan tamu asing. Selain itu, pelatihan ini memberikan suatu investasi dalam pengembangan kualitas pelayanan dalam menghadapi tantangan industri akomodasi yang mulai bangkit dan semakin beragam.

Kata Kunci: pengajaran, perhotelan, komunikatif, bahasa Inggris

PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan akomodasi telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Lebih dari sekadar tujuan, menurut Sinaga (2010) perjalanan pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata. Di tengah era globalisasi yang semakin terhubung, industri ini semakin sering berhadapan dengan pelanggan dari beragam latar belakang budaya dan bahasa.

Bahasa Inggris memegang peranan yang sangat penting dalam berkomunikasi dengan pelanggan dari berbagai belahan dunia. Hal ini dibuktikan dengan penggunaan Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional oleh penduduk dari berbagai negara dalam berbagai forum penting di tingkat global (Richards, dkk, 1986). Prabhu, dkk (2016: 6) menegaskan bahwa keterampilan berbahasa Inggris tetap menjadi hal yang sangat penting dalam membangun karir di industri pariwisata. Oleh karena itu, penguasaan bahasa Inggris tetap menjadi suatu kualifikasi yang tidak dapat diabaikan oleh para pekerja di sektor pariwisata.

Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris juga mencerminkan citra profesionalisme dan keramahan suatu tempat atau bisnis. Seperti yang dijelaskan oleh Erazo, dkk (2019: 156) kemampuan berbahasa Inggris juga dapat meningkatkan pendapatan hotel atau tempat wisata. Karyawan yang fasih dan percaya diri dalam berbahasa Inggris memberikan kesan bahwa mereka siap untuk melayani tamu dari seluruh dunia. Keahlian berbahasa Inggris ini secara signifikan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara pelaku wisata dan wisatawan, serta dalam komunikasi antar pelaku wisata (Damayanti, 2019). Hal ini juga berkontribusi pada penciptaan kesan positif tentang kualitas pelayanan dan kesiapan dalam menyambut wisatawan dengan baik.

Monik Guest House merupakan salah satu penginapan yang berdiri pada tahun 2019 atas gagasan Ibu Ni Made Murtini. Monik Guest House menegaskan misinya untuk menjadi penyedia penginapan yang terjangkau dan nyaman bagi para wisatawan asing yang berkunjung ke desa tersebut. Namun, dalam mencapai misi tersebut, Monik Guest House tidak luput dari tantangan-tantangan yang muncul. Pada tahun awal operasional, masalah utama yang muncul adalah rendahnya kemahiran berbahasa Inggris dari staf gardener. Walaupun reputasi penginapan ini sudah mendapat popularitas di kalangan wisatawan, namun kenyataannya adalah kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu internasional menjadi suatu kendala yang perlu segera ditanggapi. Hambatan dalam berkomunikasi ini memengaruhi persepsi mengenai kualitas layanan yang dihadirkan, serta dampaknya pada citra keseluruhan Monik Guest House. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan standar pelayanan, tim pengabdian memutuskan untuk menghadapi masalah ini melalui sejumlah solusi inovatif dan pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris dari staf gardener.

Dengan menerapkan solusi-solusi ini, Monik Guest House dapat meningkatkan kemahiran berbahasa Inggris staf gardener dan meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan tamu internasional. Ini akan membantu menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan dan memuaskan bagi tamu internasional serta meningkatkan reputasi Monik Guest House secara keseluruhan.

METODE

Dalam rangka menyukseskan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, dipilihlah metode komunikatif sebagai pendekatan utama, dengan tujuan memberikan kenyamanan dan memberi kesempatan penuh kepada peserta latih. Seperti yang dijelaskan oleh Rohman (2015:25), metode komunikatif adalah pendekatan pembelajaran yang menekankan pada kreativitas peserta

latih, dengan fokus untuk mengungkap dan mengembangkan potensi serta kemampuan mereka dalam konteks pembelajaran yang sedang berlangsung. Melalui metode ini, kreativitas mahasiswa menjadi prioritas utama, dan partisipasi aktif dalam proses belajar mengajar diupayakan. Melalui pendekatan ini, peserta latih tidak hanya menjadi pasif dalam menerima informasi, tetapi juga secara aktif berpartisipasi dalam dialog dan situasi komunikasi yang menggambarkan konteks dunia nyata.

Metode komunikatif ini memiliki tujuan ganda. Pertama, menciptakan kompetensi bahasa yang kokoh menjadi salah satu tujuan utama dalam pendekatan ini. Dengan mengedepankan komunikasi aktif, peserta latih diberi kesempatan untuk memahami, mempraktikkan, dan mengasah keterampilan berbahasa secara nyata. Kedua, metode komunikatif ini bertujuan untuk mengembangkan keterampilan bahasa secara komprehensif, yang meliputi keterampilan menyimak, berbicara, membaca, dan menulis, sebagaimana diungkapkan oleh Tolla (1996: 95).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan dimulai pada tanggal 12 Juli 2023 hingga 26 Agustus 2023. Kegiatan ini dilakukan setiap hari Jumat, dimulai pukul 11.30 WITA hingga 12.30 WITA. Tempat pelaksanaan kegiatan bertempat di Monik Guest House. Monik Guest House beralamat lengkap di Jalan Raya Padonan, Gg. Betta No.3, Banjar Tibubeneng, Desa Tibubeneng, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali

Pada minggu pertama pelatihan, fokus utama yang diberikan adalah penyampaian materi dasar. Materi tersebut akan berfokus pada kosa kata yang berkaitan dengan nama-nama benda yang umumnya ditemukan di lingkungan Monik Guest House. Dalam pelatihan ini, para peserta akan diperkenalkan dengan berbagai istilah dan frasa yang relevan dengan fasilitas dan ruang di penginapan tersebut. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk membangun dasar pemahaman tentang kosakata yang paling sering digunakan dalam konteks layanan tamu asing di Monik Guest House. Setelah diperkenalkan dengan materi kosakata, peserta pelatihan akan diberikan latihan soal yang dirancang untuk menguji pemahaman mereka terhadap materi yang telah dipelajari.



Gambar 1. Pelatihan Minggu Pertama

Selanjutnya program pelatihan juga mencakup latihan percakapan antara sesama staf. Melalui sesi ini, para staf gardener akan berinteraksi langsung satu sama lain dalam bahasa Inggris, mengaplikasikan materi yang telah dipelajari sebelumnya. Latihan percakapan ini bertujuan untuk membantu staf gardener merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan bahasa Inggris dalam situasi komunikasi sehari-hari di Monik Guest House. Dengan berfokus pada interaksi langsung, latihan percakapan ini diharapkan dapat memperkuat kemampuan komunikasi bahasa Inggris para staf gardener secara lebih efektif.



Gambar 2. Pelatihan Percakapan Antar Staf

Setelah melalui berbagai latihan intensif, tahap evaluasi menjadi bagian penting dalam program pelatihan ini. Pada hari akhir pertemuan, dilakukan evaluasi dengan memberikan ujian percakapan antara staf gardener dengan rekan staf lainnya mengenai materi yang telah dipelajari mulai dari awal hingga akhir sesi pelatihan. Dengan melakukan ujian percakapan, para staf gardener diuji kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan lancar dan efektif menggunakan bahasa Inggris dalam berbagai situasi yang berkaitan dengan Monik Guest House. Dengan demikian, proses evaluasi ini bukan hanya sebagai sarana pengukuran, tetapi juga ukuran

pencapaian tujuan pembelajaran yang mencakup komunikasi, interaksi, dan pengembangan keterampilan bahasa.

Kegiatan pengabdian masyarakat di Monik Guest House telah sukses dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris para staf gardener. Ada peningkatan yang signifikan dalam hal menghafal nama-nama benda di tempat kerja, memberikan informasi dengan lebih jelas, menjawab pertanyaan dengan baik, dan mampu mengembangkan percakapan yang lebih luas. Keberhasilan ini tidak hanya berdampak positif bagi staf gardener, tetapi juga memberikan pengalaman berharga bagi tim pengabdian dalam mengaplikasikan materi pembelajaran secara praktis dalam lingkungan kerja nyata. Keberhasilan program ini juga dapat dilihat dari relevansinya dengan kebutuhan para staf gardener di Monik Guest House. Selain itu, program ini mendapatkan dukungan penuh dan partisipasi aktif dari seluruh staf, termasuk owner Monik Guest House, yang turut berkontribusi dalam kesuksesan dan manfaat yang dihasilkan dari kegiatan ini.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di Monik Guest House berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan dan memperoleh hasil yang memuaskan. Pendekatan ini mencakup pelatihan bahasa Inggris yang intensif, penyediaan sumber daya pendukung yang relevan, peningkatan komunikasi internal, pemanfaatan sistem tanda atau simbol, serta adopsi pendekatan pembelajaran berpasangan antara staf gardener dengan staf lainnya yang memiliki keahlian dalam bahasa Inggris. Semua upaya ini secara bersama-sama memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kemampuan staf gardener dalam berkomunikasi dengan tamu internasional yang datang.

Melalui program pelatihan ini, setiap staf gardener mengalami perkembangan bahasa Inggris secara berkelanjutan. Penekanan pada peningkatan kemampuan berbahasa Inggris melalui pertemuan pelatihan mingguan memberikan bukti konkret bahwa investasi dalam pengembangan kualitas pelayanan merupakan langkah strategis yang berharga bagi Monik Guest House dalam menghadapi tantangan industri akomodasi yang semakin beragam

DAFTAR RUJUKAN

- Damayanti, L. S. (2019). *Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris Dalam Industri Pariwisata*. Bali: Politeknik Internasional Bali.
- Erazo, M. A. C., Ramírez, S. I. M., Encalada, M. A. R., Holguin, J. V., & Zou, J. H. (2019). English Language Skills Required by the Hospitality and Tourism Sector in El Oro, Ecuador. *Theory and Practice in Language Studies*, 9(2), 156. <https://doi.org/10.17507/>
- Sinaga. (2010). *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata*. Medan: Kertas Karya



- Prabhu, A., & Wani, P. (2016). A study of Importance of English Language Proficiency in Hospitality Industry and the Role of Hospitality Educators in Enhancing the Same Amongst The Students. *ATITHYA: A Journal of Hospitality*, 1(1). <https://doi.org/10.21863/atithya/>
- Rohman, F. (2015). *Metodologi Pembelajaran Bahasa Arab*, Malang: Madani.
- Richards, J. C. & Rogers, C. R. (1986). *Teaching in Second Language Classrooms*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tolla, A. (1996). *Kajian Pendekatan Komunikatif dalam Pengajaran Bahasa Indonesia di SMU di Kotamadya Ujung Pandang*. Malang: IKIP Malang