

Pelatihan Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Potensi SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Putu Devi Maharani¹, Komang Dian Puspita Candra²,
Ni Komang Nira Dewi³

¹⁻³ Universitas Mahasaraswati Denpasar

* devi.maharani@unmas.ac.id

Abstrak

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris ini merupakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Bresela, Payangan Bali, khususnya para pekerja di Cretya Sunset & Alasan Adventure. Pelatihan ini bertujuan agar para pekerja di sektor pariwisata yang memiliki kemampuan bahasa Inggris yang sangat kurang dapat meningkatkan penguasaan bahasa Inggris mereka sehingga nantinya memiliki peluang lebih untuk meningkatkan kualitas kerja dan karir. Pelatihan ini dikhususkan bagi pekerja yang mendapatkan posisi memberikan pelayanan kepada tamu secara tidak langsung seperti petugas penjaga kebersihan area publik dan satpam yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi sehingga meningkatkan kualitas pelayanan keramahtamahan dan juga dapat membuka peluang para pekerja mendapatkan promosi karir yang lebih menjanjikan. Metode pelaksanaan diawali dengan metode observasi dan evaluasi awal, merancang materi pelatihan, melakukan sesi pelatihan dan terakhir melakukan evaluasi lanjutan. Manajemen Cretya Sunset & Alasan Adventure dalam hal ini juga membantu menyediakan fasilitas tempat serta karyawan yang dengan baik mengikuti semua proses pelatihan sehingga program ini berjalan dengan baik. Walaupun hasil dari evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kemampuan para peserta dalam menggunakan bahasa Inggris, sebaiknya pelatihan ini harus tetap dilaksanakan secara berkala.

Kata Kunci: *pelatihan, bahasa Inggris, kualitas, pelayanan*

Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu industri yang cukup banyak diminati masyarakat. Pariwisata juga menjadi salah satu kekuatan ekonomi di dunia, sehingga tidak dapat dipungkiri jika pariwisata merupakan sektor ekonomi besar (Sari, 2024). Hal ini menyebabkan persaingan antar perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata selalu berusaha optimal memberikan pelayanan baik agar terciptanya “repeater guest” untuk dapat bertahan di era persaingan ini. Selain itu, pekerja di bidang pariwisata juga saling bersaing untuk peningkatan jenjang karir yang baik karena pendapatan para pekerja pariwisata cukup baik khususnya di Bali jika bisa mendapatkan posisi karir yang tinggi. Pelayanan yang baik tentu diawali oleh proses komunikasi yang baik. Hal ini menyebabkan industri pariwisata akan memberikan peluang kerja bagi masyarakat yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, khususnya kemampuan dalam berbahasa asing. Setiawan dan Pribadi (2024) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa komunikasi

menjadi faktor yang penting untuk menyediakan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan ini juga berkaitan dengan bagaimana karyawan dari perusahaan tersebut mampu berkomunikasi baik dengan sesama karyawan maupun dengan tamu.

Cretya Sunset & Alasan Adventure merupakan sebuah tempat yang khususnya memberikan pengalaman berkendara dengan All Terrain Vehicle (ATV). Selain menyediakan pengalaman berkendara ATV, Cretya Sunset & Alasan Adventure juga menyediakan pelayanan *day club* yang menyajikan pemandangan sawah yang sangat indah dan menjadi spot yang cantik untuk menyaksikan matahari terbenam. Cretya Sunset & Alasan Adventure merupakan bagian dari Alas Harum Group. Cretya Sunset & Alasan Adventure beralamat di Jl. Raya Bresela No.8, Bresela, Kec. Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali. Cretya Sunset & Alasan Adventure memiliki kurang lebih 170 karyawan yang kemudian terbagi menjadi beberapa department.

Cretya Sunset & Alasan Adventure sangat berusaha untuk mempertahankan kualitas layanannya bagi para tamu sehingga penguasaan komunikasi yang baik para karyawan dengan tamu menjadi hal yang harus menjadi salah satu perhatian khusus. Karyawan Cretya Sunset & Alasan Adventure dominan memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman di bidang pariwisata, namun tidak jarang pada posisi tertentu karyawannya tidak memiliki latar belakang pariwisata sehingga kemampuan komunikasi khususnya bahasa Inggris sangat tidak dikuasai. Meskipun kebanyakan karyawan memiliki latar belakang dibidang pariwisata, namun tidak semua karyawan dapat berkomunikasi baik dengan para tamu asing karena kurangnya pemahaman bahasa Inggris baik secara kosakata maupun tata Bahasa. Hal tersebut terjadi karena beberapa faktor seperti sulitnya karyawan dalam belajar Bahasa Inggris, kurangnya pengalaman menggunakan bahasa Inggris sampai dengan kurangnya waktu dan biaya untuk mengikuti kursus bahasa Inggris.

Agar sejalan dengan tujuan dari Cretya Sunset & Alasan untuk memberikan pelayanan terbaik, tentunya karyawan harus bisa meningkatkan kemampuan bahasa Inggris agar bisa menciptakan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Pelatihan Bahasa Inggris ini dapat membantu para karyawan terutama yang memiliki kemampuan bahasa Inggris yang kurang serta memberikan kemudahan bagi karyawan karena manajemen Cretya Sunset & Alasan Adventure mendukung kegiatan pengabdian ini dengan menyediakan ruangan untuk tempat latihan bagi karyawan yang merasa perlu untuk belajar. Selain itu pihak manajemen juga memberikan ijin para karyawannya yang ingin belajar bahasa Inggris untuk mengikuti pelatihan ini sebelum atau sesudah mereka bekerja atau ketika hari libur mereka. Pelatihan bahasa Inggris untuk para karyawan ini bertujuan selain membantu Cretya Sunset & Alasan Adventure dalam meningkatkan pelayanannya juga bertujuan untuk membantu meningkatkan kemampuan bahasa Inggris para karyawan, khususnya karyawan yang mendapatkan posisi memberi pelayanan tidak langsung ke para tamu seperti para petugas kebersihan dan satpam, sehingga dapat menjadi motivasi dan membuka peluang mereka mendapatkan posisi karir di bidang pariwisata yang lebih baik nantinya di Cretya Sunset & Alasan Adventure maupun di industry pariwisata lainnya.

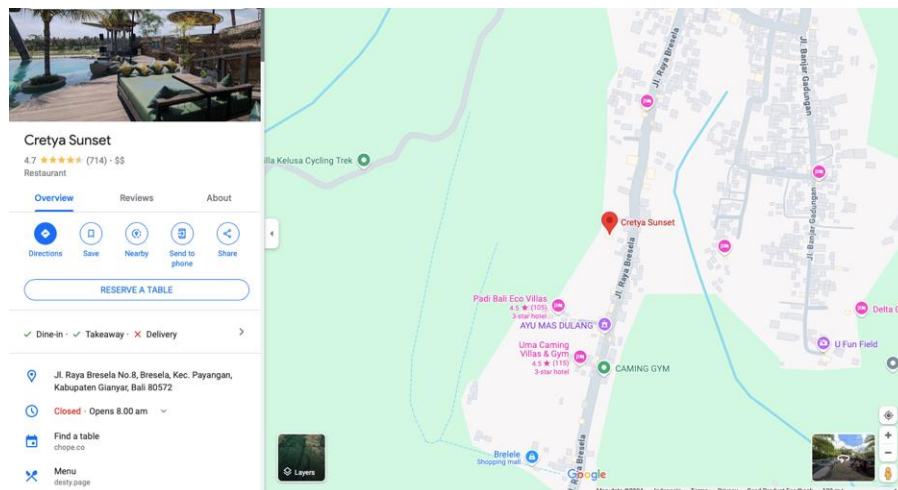
Dari hasil observasi, permasalahan para karyawan Cretya Sunset & Alasan Adventure khususnya dalam kemampuan bahasa Inggris adalah kurangnya pemahaman serta ruang dan waktu pengaplikasian bahasa Inggris. program kerja yang akan dilaksanakan yaitu

pelatihan Bahasa Inggris lisan dan tulisan dengan spesifikasi program kerja sebagai berikut:

1. Membentuk tim untuk merancang program pelatihan Bahasa Inggris kepada karyawan Cretya Sunset & Alasan Adventure.
2. Melakukan observasi awal untuk mendata karyawan yang akan mengikuti pelatihan serta memberi tes untuk mengetahui level kemampuan bahasa Inggris mereka.
3. Menyusun materi sesuai dengan level bahasa Inggris yang dikuasai dan ditargetkan.
4. Mengadakan sesi pelatihan Bahasa Inggris dengan menyampaikan materi serta mempraktkannya langsung.
5. Evaluasi hasil pelatihan dengan memberikan beberapa tes terkait dengan materi yang telah diajarkan.

Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan pelatihan ini berlangsung di desa Bresela, Payangan Bali, tepatnya di Cretya Sunset & Alasan Adventure.



Gambar 1. Lokasi Cretya Sunset & Alasan Adventure

Sasaran kegiatan pengabdian ini adalah karyawan Cretya Sunset & Alasan Adventure yang memiliki kemampuan bahasa Inggris kurang agar nantinya membantu membuka peluang dan peningkatan karir mereka dengan penguasaan bahasa Inggris yang lebih baik dari sebelumnya. Dalam upaya untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris para karyawan Cretya Sunset & Alasan Adventure dilakukan beberapa metode pelaksanaan diantaranya, observasi dan praktek. Tim pengabdian masyarakat melakukan observasi dan merancang program kerja pelatihan bahasa Inggris dasar yang sesuai kemampuan dan kebutuhan para peserta pelatihan. Terdapat beberapa langkah dalam mempersiapkan dan melaksanakan pelatihan ini seperti penyusunan materi pelatihan, menentukan sesi pertemuan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan, pelaksanaan pelatihan bahasa Inggris kepada karyawan dan diakhiri dengan tahap evaluasi untuk memantau perkembangan kemampuan karyawan dalam mengaplikasikan bahasa Inggris di lingkungan kerja. Seluruh rangkaian kegiatan ini dilaksanakan mulai dari tanggal 27 Juli 2024 sampai dengan 23 Agustus 2024 untuk 19 karyawan yang mendaftar menjadi peserta.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan dimulai dengan tahap observasi dengan mengadakan FGD bersama pihak mitra yakni manajemen Cretya Sunset & Alasan Adventure dan para karyawan untuk memberikan materi pentingnya kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris dan mengetahui serta memahami kendala dan juga kemampuan berkomunikasi para karyawan Cretya Sunset & Alasan Adventure, khususnya dalam komunikasi menggunakan bahasa Inggris. Hasil FGD menyepakati bahwa dalam melaksanakan kegiatan pengabdian pelatihan bahasa Inggris ini, pihak Cretya Sunset & Alasan Adventure menyediakan tempat untuk berlatih bahasa Inggris serta kebijakan waktu kepada karyawan yang ingin berlatih meningkatkan kemampuan bahasa Inggrisnya untuk mengikuti pelatihan sebelum bekerja atau sesudah waktu bekerja dan juga memungkinkan diikuti oleh para karyawan di hari libur mereka, sedangkan tim pengabdian masyarakat mempersiapkan materi, memberikan tes, materi dan evaluasi pelaksanaan pelatihan. Pelatihan diawali dengan pelaksanaan tes kemampuan berbicara dan mendengarkan serta tes kemampuan menulis dalam bahasa Inggris untuk menentukan materi dan metode mengajar yang sesuai bagi para peserta. Selanjutnya tim pelatih mempersiapkan dan membuat materi ajar menyesuaikan dengan kemampuan dan target yang ingin dicapai khususnya dalam meningkatkan kemampuan berbicara dan menjawab email.



Gambar 2. Sesi Tes Kemampuan Bahasa Inggris

Materi pelatihan yang dipersiapkan tim pengabdian adalah materi memberi salam, memperkenalkan diri, salam perpisahan, petunjuk arah, menawarkan bantuan, penggunaan *present continuous tense*, *simple present tense*, *future tense*, dan materi korespondensi seperti bagaimana membuat dan menjawab email dengan bahasa Inggris. Pelatihan dilakukan dengan memberikan materi, praktek melalui metode *role play*

khususnya untuk meningkatkan kemampuan mendengarkan dan berbicara bahasa Inggris para peserta dan evaluasi dalam setiap sesi pertemuan.



Gambar 3. Sesi Pelatihan dengan Metode Role Play

Pelatihan dengan materi memberi salam, memperkenalkan diri dan salam perpisahan menjadi materi dasar yang diberikan kepada karyawan. Walaupun materi ini merupakan materi dasar, ada beberapa karyawan yang baru pertama kali mengetahui beberapa ekspresi yang dilatih. Pelatihan dasar ini menambah pengetahuan ungkapan yang selama ini jarang mereka gunakan ke para tamu asing. Materi petunjuk arah menjadi materi yang sangat menarik didiskusikan saat pelatihan berlangsung karena materi ini seringkali diperlukan karyawan yang walaupun bekerja pada posisi yang cukup jarang berinteraksi dengan tamu. Metode role play digunakan dalam sesi ini dan beberapa kali sempat langsung dipraktikkan karyawan untuk memberi informasi arah kepada tamu yang datang. Metode menawarkan bantuan juga banyak dilatih oleh tim pengabdian karena pengetahuan akan cara mengungkapkan tawaran bantuan ke tamu akan sangat meningkatkan kualitas pelayanan di Cretya Sunset & Alasan Adventure. Ungkapan-ungkapan menawarkan bantuan ini akan meningkatkan popularitas yang baik terhadap para karyawan karena tau akan merasa terbantu dan dilayani dengan baik. Pelatihan struktur bahasa, khususnya penggunaan *simple present tense*, *continuous tense* dan *future tense* menjadi materi yang diberikan dalam durasi yang cukup lama untuk membiasakan para karyawan akan penggunaan tenses yang akan mempengaruhi makna ungkapan yang digunakan. Untuk membuat pelatihan ini menjadi tidak menjemukan, tim pelatih menggunakan metode role play dan juga games atau quiz. Materi terakhir yang dilatih adalah cara membuat dan membalas email menggunakan bahasa Inggris. Tim memberikan daftar kata yang seringkali digunakan dalam mengirim email untuk menghasilkan ungkapan-ungkapan yang lebih formal, santun dan bersahabat sehingga penerima email akan merasa senang membaca email dan tertarik untuk berkunjung ke Cretya Sunset & Alasan Adventure.



Gambar 4. Sesi Evaluasi

Pelatihan ini dilakukan dengan sistem praktek. Di mana setelah mendapatkan materi, para karyawan yang mengikuti pelatihan akan mempraktekan bagaimana mereka menggunakan Bahasa Inggris dengan tamu. Setelah melakukan pelatihan dilaksanakannya evaluasi. Evaluasi dilakukan untuk mengukur bagaimana perkembangan dari karyawan yang mengikuti pelatihan Bahasa Inggris. Kegiatan evaluasi dilakukan dengan memberikan penugasan melakukan praktek menggunakan ungkapan dengan kondisi yang diciptakan oleh tim pelatih. Hasil evaluasi diberikan kepada peserta dan juga pihak manajemen agar nantinya dapat menjadi acuan peningkatan maupun pemberian posisi yang tepat bagi para karyawan yang telah meningkat kemampuan bahasa Inggrisnya.

Pihak Cretya Sunset & Alasan Adventure mendukung kegiatan pelatihan ini dengan menyediakan tempat yang baik dan nyaman sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik. Karyawan yang menjadi partisipan dalam kegiatan ini sangat kooperatif dan antusias untuk mengikuti pelatihan sesuai dengan jadwal dan target. Hasil akhir dari kegiatan pelatihan ini cukup baik. Namun, walau kemampuan bahasa Inggris karyawan telah mengalami peningkatan, pelatihan ini tentunya harus tetap dilakukan agar menciptakan sebuah kebiasaan dan tetap belajar memahami dan menerapkan Bahasa Inggris yang baik sehingga hal tersebut dapat menjadi salah satu poin dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, khususnya tamu asing.

Kesimpulan

Pelatihan bahasa Inggris bagi karyawan di Cretya Sunset & Alasan Adventure adalah langkah yang cerdas dalam menghadapi tantangan globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat. Dengan berbahasa Inggris yang baik, karyawan tidak hanya dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan tetapi juga meningkatkan kualitas hubungan kerja dengan karyawan lainnya. Pelatihan ini adalah investasi yang berharga

dalam pembangunan sumber daya manusia perusahaan yang akan berdampak positif dalam jangka panjang.

Ucapan Terimakasih

Pelaksanaan pengabdian masyarakat di Desa Bresela, Payangan Bali ini telah terlaksana sesuai dengan rencana kerja dan target. Hal ini tentunya atas dukungan dari berbagai pihak, untuk itu kami ucapkan terimakasih banyak kepada Rektor Universitas Mahasaraswati Denpasar, Ketua LPPM Univeritas Mahasaraswati Denpasar, Dekan FBA Universitas Mahasaraswati Denpasar atas dukungan dan ijin serta bimbingan yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat kolaboratif antar dosen dan mahasiswa ini. Selain itu kami ucapkan terima kasih kepada manajemen Cretya Sunset & Alasan Adventure atas kerjasamanya dalam menyukkseskan kegiatan pelatihan ini untuk pengembangan industri dan SDM desa Bresela, Payangan Bali khususnya yang bekerja di Cretya Sunset & Alasan Adventure.

Referensi

- Febriana, M., Nurkamto, J., Rochsantiningsih, D., & Muhtia, A. (2018). *Teaching in Rural Indonesian Schools : Teachers ' Challenges. International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 5(5), 11–20.
<https://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/view/305/232>
- Halliday, M.A.K, dan Ruqaiya Hasan. (1994). *Bahasa, Konteks, dan Teks. Aspek-Aspek Bahasa dalam Pandangan Semiotik Sosial*. (Asruddin Barori Tou, Penerjemah). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handayani, S. (2015). Pentingnya Kemampuan Berbahasa Inggris. *Ikatan Sarjana Pendidikan Indonesia (ISPI) Jawa Tengah*, 102–106.
- Juliati, dkk. (2020). Peningkatan Kualitas SDM Melalui Pelatihan Bahasa Asing untuk Kampung Biru Arema Malang, Jawa Timur. *Jurnal Abdinus: Jurnal Pengabdian Nusantara*. 3 (2). 294–305. <https://doi.org/10.29407/ja.v3i2.13819>
- Permata, Nia Nuryanti, Dini Hadiani. (2018). Pelatihan Bahasa Inggris Dasar dalam Upaya Peningkatan Kemampuan Mahasiswa Bidikmisi Polman Bandung. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. 2 (4). <https://jurnal.unpad.ac.id/pkm/article/view/19781/9596>
- Sudjana, N. (2005). *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sari, A. M. (2024). Pengaruh Pariwisata Terhadap Perekonomian Daerah Kasus Bali. *Circle Archive*, 1(5). 1–13. <http://www.circle-archive.com/index.php/carc/article/view/213>
- Setiawan, M. A., & Pribadi, T. I. (2024). Tingkat Penerapan Etika Komunikasi Oleh Front Office Staff Di Sheraton Senggigi Beach Resort. *Economist: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(3), 22–34.
<https://e.journal.titannusa.org/index.php/economist/article/view/29>
- Sulatra, I K., dkk. 2022. Pelatihan Bahasa Inggris Dan Hospitality Kepada Staff Beyond Bungalows. *Lokatara Saraswati: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2). 50–55.
<https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/lokasaraswati/article/view/5677>
- Syukur, B. A., Bambang Abdul Syukur, Ririn. (2023). English Language Training as a CommunityEmpowerment Effort to Initiate Kampung Inggris Lawu. *Dinamisa Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(4). <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v7i4.12512>