

PELATIHAN BAHASA INGGRIS DASAR DENGAN STAFF VILLA

I Gede Nika Wirawan¹

¹Program Studi Sistem Informasi, ITB-STIKOM-Bali

*Co-Author :nikawirawan@gmail.com

ABSTRAK. Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata bagi karyawan/staff Resort ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris Pariwisata staff Resort. Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata ini diikuti oleh para karyawan resorts tersebut. Pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris pariwisata bagi bagi peserta pengabmas. Pelatihan bahasa Inggris Pariwisata ini dilaksanakan selama 2 bulan di sebuah resort dimana kegiatan ini merupakan kerja sama antara Prodi Sistem Informasi ITB-STIKOM Bali dengan HRD resorts. Peserta pengabmas yang mengikuti pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini terdiri dari karyawan villa. Pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan villa ketika melayani wisatawan asing yang akan menginap di resort tersebut. Metode pembelajaran persuasive digunakan oleh penulis merupakan ketika melakukan praktik percakapan Bahasa Inggris pariwisata ini. Penelitian kualitatif diterapkan dalam laporan pengabmas pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini. Penulis menggunakan teknik observasi dalam mengumpulkan data pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini. Penulisan artikel pengabmas pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini melakukan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi di tempat diadakannya pelatihan Bahasa Inggris dengan para pegawai resorts. Setelah melakukan pelatihan bahasa Inggris pariwisata, karyawan resort bisa melakukan percakapan langsung dengan wisatawan asing. Percakapan Bahasa Inggris dengan wisatawan asing ini didampingi oleh pembimbing yang berpengalaman. Adanya peningkatan terhadap kemampuan peserta pengabmas setelah mengikuti pelatihan percakapan Bahasa Inggris ini.

Kata Kunci: metode persuasive, pengabmas, Bahasa Inggris pariwisata

ABSTRACT. *Tourism English training for Resort employees/staff aims to improve the Tourism English language skills of Resort staff. This Tourism English Training was attended by the resort's employees. This tourism English training aims to improve tourism English skills for community service participants. This Tourism English language training was carried out for 2 months at a resort where this activity was a collaboration between the ITB-STIKOM Bali Information Systems Study Program and HRD resorts. The community service participants who took part in this tourism English training consisted of villa employees. This tourism English training aims to improve the skills of villa employees when serving foreign tourists who will stay at the resort. The persuasive learning method used by the author is when practicing tourism English conversations. Qualitative research was applied in this tourism English language training community service report. The author used observation techniques in collecting data on tourism English training. The writing of this tourism English language training community service article carried out observations of the phenomena that occurred at the place where English language training was held with resort employees. After conducting tourism English training, resort employees can have direct conversations with foreign tourists. English conversations with foreign tourists are accompanied by experienced tutors. There was an increase in the abilities of community service participants after participating in this English conversation training.*

Keyword: persuasive methods, community service, tourism English

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan informasi berdampak sangat baik untuk memulai era baru yang lebih cepat dalam perkembangan dunia teknologi dan informasi. Hal tersebut memiliki dampak yang positif dalam pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata. Penguasaan Bahasa Inggris pariwisata yang baik berperan sangat penting kepada pegawai resort untuk menghadapi persaingan dalam dunia kerja khususnya dalam bidang pariwisata. Bahasa Inggris pariwisata berperan sangat penting dalam melakukan komunikasi dengan wisatawan asing untuk menguasai Bahasa Inggris pariwisata dengan baik. Diperlukan kemampuan Bahasa Inggris pariwisata yang baik agar karyawan bisa bersaing dalam dunia kerja dan memberikan pelayanan kepada wisatawan mancanegara yang berkunjung ke resort tersebut. Kemampuan Bahasa Inggris pariwisata yang baik bisa membantu karyawan resort untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan asing secara optimal dalam memberikan pelayanan pariwisata kepada wisatawan asing yang akan menginap di resort tersebut.

Siswa diberikan pelajaran bahasa Inggris dari tingkat sekolah dasar sampai perguruan tinggi yang bertujuan untuk membantu siswa agar bisa meningkatkan kemampuan penguasaan Bahasa Inggris. Bahasa Inggris adalah mata pelajaran yang diujikan di Ujian Nasional di tingkat sekolah menengah pertama hingga menengah ke atas. Bahasa Inggris memiliki peranan yang sangat penting untuk dipelajari dan bermanfaat untuk digunakan dalam mencari kerja di sektor pariwisata dan bisa menjadi faktor penentu dalam mencapai kemajuan suatu bangsa. Kita bisa melihat dampak positif yang didapat ketika mempelajari Bahasa Inggris pariwisata itu sendiri yaitu bisa mengikuti perkembangan yang ada di dunia. Dengan memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang baik, karyawan bisa melayani wisatawan mancanegara yang akan menginap di tempat penginapan atau resort dengan baik. Bahasa Inggris adalah bahasa Internasional yang memiliki peranan yang sangat penting ketika menghadapi kemajuan teknologi. Bahasa Inggris pariwisata juga memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia kerja khususnya dalam dunia kerja di sektor pariwisata. Dengan memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang baik, seseorang akan dengan mudah bisa bekerja dengan baik di bidang pariwisata untuk mendapatkan pekerjaan dan bisa bersaing di dunia kerja terutama di bidang pariwisata. Pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini sangat penting untuk diberikan pelatihan.

Bahasa Inggris dikenal sebagai bahasa Internasional yang berperan sangat penting dalam menghadapi dunia kerja di bidang pariwisata. Metode penelitian deskriptif digunakan oleh penulis untuk mengetahui peranan Bahasa Inggris pariwisata di Indonesia karena Bahasa Inggris memiliki peranan yang sangat penting dan berpengaruh dalam bidang dunia kerja pariwisata. Pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata kepada para pegawai yang ada di resorts ini dilaksanakan untuk memberikan pelayanan yang baik wisatawan mancanegara yang akan tinggal di resort tersebut. Pelatihan Bahasa Inggris pariwisata tersebut dilaksanakan dengan kerjasama program studi sistem informasi ITB-STIKOM Bali dengan HRD resorts. Pelatihan Bahasa Inggris pariwisata diberikan kepada para karyawan yang bekerja di resort ini.

Sebelum pelatihan bahasa Inggris pariwisata di resort dilaksanakan, materi bahan ajar juga diberikan kepada karyawan resort agar mereka lancar dalam melakukan komunikasi langsung dengan wisatawan asing di resort tersebut. Bahan ajar percakapan Bahasa Inggris pariwisata yang menarik pembaca diberikan sebelum pelatihan bahasa Inggris pariwisata. Bahan ajar yang diberikan kepada karyawan resort tersebut yaitu percakapan dalam Bahasa Inggris, *greeting*, *English conversation for tourism* dan *tenses*. Dalam melaksanakan percakapan bahasa Inggris pariwisata, peserta pengabmas didampingi oleh dosen pendamping sehingga apabila ada hal yang perlu dikoreksi bisa disampaikan langsung oleh dosen pendamping tersebut.

Karyawan resort juga diberikan bahan ajar bahasa Inggris tentang percakapan dasar dengan tamu asing dan bagaimana percakapan Bahasa Inggris yang akan menginap di resort tersebut.

Pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini bertujuan agar karyawan resort tersebut bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan asing yang akan menginap di resort tersebut. Bahasa Inggris yang baik yang dipandang perlu diberikan kepada wisatawan mancanegara yang akan menginap di resort tersebut. Panitia pelatihan bahasa Inggris pariwisata mempersiapkan alat audio yang digunakan untuk kegiatan *listening* dalam bahasa Inggris. Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata ini diharapkan bisa meningkatkan kemampuan bahasa Inggris peserta Pengabmas dan bisa memahami tentang bagaimana pengucapan suatu kata dalam Bahasa Inggris pariwisata yang bisa dipahami dengan baik. Karyawan resort tersebut nampak sangat menikmati kegiatan pembelajaran bahasa Inggris tersebut.

ANALISIS PERMASALAHAN

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan tahap wawancara untuk mengetahui permasalahan dalam penguasaan bahasa Inggris pariwisata yang ada di resort tersebut. Pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini menggunakan metode wawancara mendalam (*in depth interview*) yang ditujukan terhadap pihak yang terlibat untuk mendapatkan data kualitatif. (Creswell, 2017) menyatakan bahwa pendekatan penelitian kualitatif merupakan metode untuk mendapatkan makna terhadap fenomena secara lebih mendalam. Data didapatkan dengan mengkonfirmasi tentang kemampuan bahasa Inggris pariwisata dari peserta pengabmas. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk melakukan pengamatan terhadap fenomena sosial yang terjadi pada masyarakat.

Laporan pengabmas ini menerapkan sumber data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari lapangan dengan melakukan pengamatan pada saat pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata bagi karyawan di resort. Sumber data dijelaskan secara deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode persuasive yang digunakan dalam proses pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata bagi karyawan resort. Teknik pengumpulan data menggunakan metode penelitian yang digunakan berdasarkan teknik *observasi* yaitu dengan mengamati fenomena yang terjadi di tempat pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata yang ada di resort. Metode pendekatan kualitatif merupakan metode yang digunakan dalam laporan pelatihan bahasa Inggris di resort tersebut. Penelitian pengabmas ini menerapkan teori yang dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010:4). Teori ini mengungkapkan bahwa metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, terlihat dari kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang bisa diamati. Pengabmas ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Muhammad (2011: 30) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian dengan paradigma pos-positivism yang bertujuan untuk menafsirkan objek yang akan diteliti, dengan menggunakan beberapa metode dan dilaksanakan pada latar alamiah. Ismawati (2012: 9) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif yaitu metode kualitatif karena ada faktor. Pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini menggunakan data primer yang digunakan sebagai interaksi yang terjadi antara peserta didik dan pengajar. Gerakan tubuh diterapkan oleh pengajar dalam memberikan pembelajaran kepada peserta pengabmas untuk memberikan pemahaman yang baik kepada peserta didik ketika melakukan pelatihan Bahasa Inggris pariwisata. Pelatihan Bahasa Inggris pariwisata dengan wisatawan asing ini diberikan dengan gerakan tubuh diperlukan untuk mempercepat pemahaman terhadap materi yang diberikan dalam proses belajar mengajar ini. Dalam melakukan percakapan bahasa Inggris pariwisata ini, peserta pengabmas melakukan percakapan bahasa Inggris pariwisata untuk mendapatkan pemahaman tentang materi yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peserta yang mengikuti pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini yaitu karyawan dari sebuah resort. Sebelum memberikan pelatihan Bahasa Inggris pariwisata, peserta

pengabmas mendapatkan bahan ajar tentang percakapan Bahasa Inggris pariwisata tentang cara melakukan percakapan dengan tamu asing yang akan menginap di tempat penginapan resort.

Pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini diikuti oleh karyawan dan karyawan resort tersebut. Ada beberapa kegiatan pembelajaran yang bisa diikuti oleh peserta pengabmas dalam mengikuti pelatihan Bahasa Inggris pariwisata tersebut. Para karyawan di resort bisa mengikuti pelatihan bahasa Inggris pariwisata antara lain percakapan Bahasa Inggris pariwisata, membaca percakapan bahasa Inggris, dan melaksanakan kegiatan *listening* sebelum melakukan percakapan langsung dengan wisatawan asing yang akan menginap di resort tersebut.

Pelatihan bahasa Inggris dengan topik tentang *listening* ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbicara dan mendengarkan dalam Bahasa Inggris pariwisata tersebut. Pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini dalam bentuk percakapan bahasa Inggris diberikan kepada karyawan *resort* agar bisa mempraktekannya ketika menerima wisatawan asing yang akan menginap di penginapan tersebut. Terdapat persiapan yang dilakukan oleh pengajar dalam kegiatan pelatihan bahasa Inggris pariwisata bagi karyawan resort. Bahan ajar yang diberikan yaitu tentang materi percakapan Bahasa Inggris pariwisata, misalnya percakapan tentang bagaimana menerima wisatawan asing mancanegara yang akan melakukan pemesanan kamar sebelum menginap di resort tersebut dan melakukan pelayanan yang baik kepada wisatawan yang akan menginap di tempat penginapan tersebut.

Dilaksanakan observasi lapangan yaitu kegiatan yang dilakukan sebelum pelaksanaan pelatihan percakapan bahasa Inggris pariwisata yang diadakan di resort tersebut. Observasi lapangan dilakukan oleh pengajar yang ada di resort tempat pelatihan bahasa Inggris pariwisata untuk melihat kesiapan sebelum memberikan pelatihan bahasa Inggris pariwisata. Pengajar melakukan koordinasi dengan peserta pengabmas yang akan mengikuti pelatihan dan bagian HRD Resort tersebut agar pelatihan bahasa Inggris tersebut dapat berjalan dengan baik. Panitia pelaksana pengabmas dengan meminta ijin terlebih dahulu dengan bagian HRD dari tempat pelatihan tersebut dan diteruskan ke bagian atasan, sehingga pelaksanaan pelatihan tersebut bias berjalan dengan baik. Bagian HRD resort tersebut akan memilih peserta pelatihan bahasa Inggris tersebut supaya pelatihan yang diberikan bisa berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan peserta pengabmas tersebut. Peserta yang mengikuti pelatihan tersebut memiliki tingkatan bahasa Inggris dasar dan dipandang perlu untuk memberikan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan peserta pengabmas tersebut.

Pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata tersebut dipersiapkan oleh pengajar sebelum pelaksanaan pengabmas di resort tersebut bisa dilaksanakan. Pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata tersebut memberikan empat jenis keterampilan yang diberikan di dalam pelatihan Bahasa Inggris, yaitu: *listening*, *speaking*, *reading* dan *writing*. Pelatihan bahasa Inggris pariwisata bagi karyawan *resort* ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi peserta pengabmas ketika melakukan percakapan langsung dengan *wisatawan mancanegara* yang akan menginap di resort tersebut. Peserta pelatihan Bahasa Inggris pariwisata nampak antusias ketika mengikuti pelatihan percakapan bahasa Inggris pariwisata yang didampingi langsung oleh pengajar saat mengikuti proses pembelajaran. Dosen pendamping lapangan dalam memberikan pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata ini juga menerapkan metode dan teknik pembelajaran keterampilan berbicara maupun menulis kepada peserta pengabmas. Peserta pelatihan bahasa Inggris akan diberikan pemahaman tentang materi bahan ajar *reading* yang berhubungan dengan bahasa Inggris pariwisata untuk meningkatkan kemampuan berbicara karyawan *resort* dalam Bahasa Inggris pariwisata.

Peserta pengabmas tersebut nampak sangat antusias ketika mengikuti kegiatan pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata yang diselenggarakan oleh dosen-dosen kampus yang bekerja sama dengan tempat penginapan tersebut.

Adapun tujuan diadakannya pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini yaitu untuk meningkatkan kemampuan berbicara/*speaking* Bahasa Inggris pariwisata peserta pengabmas.

Kata *Tourism English* merupakan kata yang sangat penting untuk mendukung kemampuan Bahasa Inggris pariwisata peserta pelatihan tersebut. Adapun bahan ajar tentang *listening* yang berhubungan dengan topik bahasa Inggris pariwisata diberikan kepada peserta pelatihan bahasa Inggris supaya mereka bisa mendengarkan apa yang diinformasikan oleh wisatawan yang akan menginap di tempat penginapan. Saat peserta pengabmas akan melakukan praktik percakapan bahasa Inggris dengan peserta pengabmas, mereka akan di dampingi langsung oleh dosen pendamping lapangan untuk memperoleh hasil pembelajaran yang lebih baik dan langsung dikoreksi oleh pengajar tersebut. Peserta pengabmas tersebut telah mempersiapkan perlengkapan pembelajaran yang akan digunakan ketika melakukan percakapan bahasa Inggris pariwisata, seperti buku catatan, pulpen, dan materi ajar yang diberikan. Saat mengikuti pelatihan percakapan bahasa Inggris pariwisata, peserta mengambil dokumentasi ketika melakukan percakapan bahasa Inggris pariwisata.



Gambar 1. Nampak peserta pelatihan mengikuti kegiatan *reading* untuk meningkatkan kemampuan peserta pengabmas.



Gambar 2. Nampak peserta pelatihan mengikuti kegiatan *listening* untuk meningkatkan kemampuan mendengarkan peserta pengabmas.

KESIMPULAN

Pelatihan bahasa Inggris Pariwisata ini dilaksanakan selama 2 bulan di sebuah resort dimana kegiatan ini merupakan kerja sama antara Prodi Sistem Informasi ITB-STIKOM Bali dengan HRD resorts. Peserta pengabmas yang mengikuti pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini terdiri dari karyawan villa. Pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan villa ketika melayani wisatawan asing yang akan menginap di resort tersebut. Metode pembelajaran persuasive digunakan oleh penulis merupakan ketika melakukan praktik percakapan Bahasa Inggris pariwisata ini. Penelitian kualitatif diterapkan dalam laporan pengabmas pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini. Penulis menggunakan teknik observasi dalam mengumpulkan data pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini. Penulisan artikel pengabmas pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini melakukan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi di tempat diadakannya pelatihan Bahasa Inggris dengan para pegawai resorts. Setelah melakukan pelatihan bahasa Inggris pariwisata, karyawan resort bisa melakukan percakapan langsung dengan wisatawan asing. Percakapan Bahasa Inggris dengan wisatawan asing ini didampingi oleh pembimbing yang berpengalaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Crystal, D. (2003). *English as a Global Language* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Juliarta, I. M. (2021). *Pelatihan Bahasa Inggris Jurusan Keperawatan Poltekkes Denpasar. Jurnal Warta Desa (JWD)*, 3(1), 22-26.
- Kusuma, D., Zakaria, & Djuwita, P. (2017). *Manajemen Pembelajaran Bahasa Inggris dalam Meningkatkan Kemampuan Writing Siswa SMP. Manajer Pendidikan*, 11(3), 254 - 262.
- Nurchayani, A. (2020). *Peningkatan Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris Melalui Media Flash Card Siswa Kelas 3 SDN Putat 02, Geger, Madiun Tahun Ajaran 2019/2020*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Tarigan, H. G. (2013). *Menulis: Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Angkasa.