

## MENINGKATKAN KEMAMPUAN BERBAHASA INGGRIS KARYAWAN INNA BALI HERITAGE HOTEL MELALUI PELATIHAN *ESP*

**Niluh Desy Suari Dewi<sup>1</sup>, Gek Wulan Novi Utami<sup>2</sup>, Ni Nyoman Tri Sukarsih<sup>3</sup>, Ni Made Diana Erfiani<sup>4</sup>, Km. Tri Sutrisna Agustia<sup>5</sup>, Putu Chrisma Dewi<sup>6</sup>, I Gst. Nyoman Putra Kamayana<sup>7</sup>, I Gede Neil Prajamukti Wardhana<sup>8</sup>, Ni Putu Sri Eka Carniasih<sup>9</sup>**

Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Ekonomika dan Humaniora,  
Universitas DhyanaPura  
Email: desysuaridewi@undhirabali.ac.id

### ABSTRAK

Pelatihan *English for Specific Purposes (ESP)* merupakan salah satu kegiatan pengabdian Program Studi Sastra Inggris Universitas Dhyana Pura yang bertujuan memberikan pengetahuan *ESP* bagi masyarakat. Pada semester ini, kegiatan pengabdian dilaksanakan di Inna Bali Heritage Hotel dengan memberikan wawasan akan pentingnya penguasaan *ESP* bagi karyawan di hotel tersebut untuk memperlancar kinerja mereka dalam melayani tamu-tamu asing. Materi pelatihan yang diberikan khusus menyangkut keterampilan percakapan di 1) Kantor Depan yang meliputi bahasa Inggris untuk *front office staff, food and beverages staff and house keeping staff*. Tujuan dari kegiatan pelatihan *ESP* ini adalah untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris karyawan Inna Bali Heritage Hotel Bali. Data diperoleh melalui *pre-test* dan *post test*. Dari hasil tes tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan nilai yang diperoleh para karyawan sebelum dan setelah dilaksanakannya pelatihan *ESP*.

**Kata Kunci:** *ESP*, Bahasa Inggris, Inna Bali Heritage Hotel

### ABSTRACT

*The English for Specific Purposes (ESP) training is one of the activities of the English Literature Study Program at Dhyana Pura University which aims to provide ESP knowledge for the community. In this semester, this activity was held at Inna Bali Heritage Hotel by giving ESP knowledge to employees at the hotel to improve their performance in serving foreign guests. Training materials are focused on English conversation skills for front office karyawanf, food and beverage karyawanf and house keeping karyawanf. The purpose of ESP training activities is to improve the English language skills of Inna Bali Heritage Hotel Bali employees. Data were obtained through pre-test and post test. From the test results, it can be concluded that there is an increase in employee scores before and after ESP training is carried out.*

**Keywords:** *ESP, English Language, Inna Bali Heritage Hotel*

## 1. Pendahuluan

Pengajaran *ESP* berbeda dengan pengajaran *General English* (Bahasa Inggris umum), baik dari segi pendekatan, konsep maupun metode. Tujuan *ESP* adalah agar mahasiswa mampu berbahasa Inggris pada bidang yang mereka pelajari misalnya, perhotelan, *travel agent* dan sebagainya (McDonough, 1984). Pendapat McDonough mengindikasikan bahwa materi dan rencana pembelajaran *ESP* harus dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan mahasiswa baik ketika mereka kuliah maupun ketika mereka bekerja. Strevens (1988) mengatakan bahwa ada empat karakteristik utama *ESP* sebagai pendekatan dalam pembelajaran bahasa Inggris, yaitu a) *ESP* dirancang untuk memenuhi kebutuhan pembelajar, b) substansi dan isi *ESP* dikaitkan dengan tema dan topik pada bidang ilmu tertentu, jenis pekerjaan atau aktivitas tertentu, c) berpusat pada bentuk kebahasaan yang sesuai dengan aktivitas dan bidang ilmu atau pekerjaan seperti sintaksis, leksikal, wacana, semantik, dan sebagainya, dan d) *ESP* berbeda dengan *General English*.

Dengan melihat kebutuhan tersebut, maka Program Studi Sastra Inggris Universitas Dhyana Pura yang memiliki fungsi dan peran melayani melalui pembelajaran, penelitian dan pengabdian bagi civitas akademika dan masyarakat umum, melaksanakan "Pelatihan *English for Specific Purposes*" yang bertujuan untuk memberikan wawasan akan pentingnya penguasaan *ESP* bagi karyawan Inna Bali Heritage Hotel untuk kelancaran Operasional hotel dalam melayani tamu-tamu asing. Inna Bali Heritage Hotel adalah salah satu hotel yang terletak di seputaran Denpasar. Letak hotel yang berada di pusat kota membuat hotel ini lebih banyak mendapat kunjungan dari wisatawan lokal. Namun sebagai salah satu hotel tertua di Denpasar, tidak jarang juga wisatawan asing yang punya kenangan khusus dengan hotel ini tetap memilih di hotel ini. Permasalahan yang muncul adalah para karyawan hotel tidak percaya diri melayani para wisatawan asing karena kurangnya kemampuan mereka berbahasa Inggris.

## 2. Solusi dan Target Luaran

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka Program studi Sastra Inggris melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan pelatihan kepada karyawan Untuk mengetahui kemampuan mereka dalam hal bahasa Inggris, maka sebelum pelaksanaan pengajaran *ESP*, dilaksanakanlah *pre-test* untuk mengetahui kemampuan para karyawan Inna Bali Heritage Hotel. Sebelum pelaksanaan pelatihan, maka dilaksanakanlah *pre-test* untuk mengetahui kemampuan bahasa Inggris para karyawan Inna Bali Heritage Hotel.

Dari hasil *pre-test* kemudian dirancanglah sebuah pelatihan yang meliputi keterampilan berbahasa Inggris di bagian 1) Kantor Depan yang meliputi bahasa Inggris untuk *receptionist*, *reservationist*, *bell boy*, *telephone operator*; 2) *FB Service* yang terdiri atas bahasa Inggris untuk *waiter* dan *waitress*; 3) *House keeping* yang meliputi bahasa Inggris untuk *room boy* dan *room maid*.

Demi kelancaran pelatihan *ESP*, maka disusun sebuah modul yang menjadi bahan ajar pelatihan bagi karyawan Inna Bali Heritage Hotel. Modul ini diberikan kepada masing-masing karyawan yang mengikuti pelatihan. Modul ini menjadi luaran yang dihasilkan dalam pengabdian ini.

## 3. Metode

Pengabdian masyarakat yang dilakukan Prodi Sastra Inggris diikuti oleh karyawan yang berada di Inna Bali Heritage Hotel, Denpasar dengan jumlah 24 orang. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dimulai dengan adanya pertemuan antara Kaprodi dan Dosen Sastra Inggris untuk menyusun rencana PKM Prodi. Berikutnya, Kaprodi dan Dosen mensosialisasikan kegiatan ini kepada mahasiswa agar keterlibatan mahasiswa juga terlihat dalam kegiatan ini. Selanjutnya, bahan ajar disusun dan diperbanyak sesuai dengan jumlah peserta

pengabdian. Setelah itu, pengabdian berlangsung selama tiga bulan. Pengabdian ini fokus memberikan pelatihan *ESP* bidang *front office*, *food and beverages* dan *housekeeping*.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Seluruh kegiatan pengabdian prodi sastra Inggris berlangsung mulai dari bulan Juni sampai bulan Agustus. Kegiatan tersebut dimulai dari perencanaan, penyusunan modul dan pelaksanaan pelatihan. Pelatihan *English for Specific Purposes (ESP)* yang dilaksanakan di Inna Bali Heritage Hotel diikuti oleh 24 peserta yang berasal dari berbagai divisi yang ada di hotel tersebut. Sebelum pelaksanaan pelatihan, diadakan *pre-test* untuk mengukur kemampuan awal para peserta pelatihan. Dari 24 peserta yang terdaftar, hanya sebesar 80% dari karyawan Inna Bali Heritage Hotel yang mengikuti *pre-test*, hal ini terjadi karena saat pertemuan pertama beberapa diantara mereka sedang bertugas.

*Pre-test* dilaksanakan pada 7 Agustus 2018. Selanjutnya, pada akhir pelaksanaan pelatihan diadakan *post-test* untuk mengetahui kemampuan para peserta setelah mengikuti pelatihan. Sebesar 88% peserta dari 24 orang yang terdaftar mengikuti *post-test* yang diadakan pada 28 Agustus 2018. Dari hasil *pre-test* dan *post-test* yang dilaksanakan, ada peningkatan nilai yang ditunjukkan oleh karyawan Inna Bali Heritage Hotel yaitu sebesar 62,5% karyawan memperoleh nilai yang lebih baik setelah mengikuti pelatihan *ESP* ini. Sisanya sebesar 8,3% menunjukkan nilai yang sama dan 29,2% lainnya tidak mengikuti dengan lengkap rangkaian tes yang dilaksanakan karena sedang bertugas. Adapun hasil dari *pre-test* dan *post-test* tersebut adalah sebagai berikut: peningkatan nilai peserta pelatihan dapat dilihat dari peningkatan perolehan nilai yang dicapai peserta pelatihan. Jika dilihat rentang nilai *pre-test*, nilai terendah yaitu 40 dan jumlah peserta yang mendapat nilai 40 cukup banyak (4 orang), sedangkan nilai tertinggi yaitu 90 diperoleh 2 orang peserta. Setelah mengikuti pelatihan *ESP* dilakukan tes kembali dan nilai yang diperoleh meningkat bahkan tidak ada peserta yang mendapat nilai di bawah 60. Peserta yang memperoleh nilai maksimal (90) pada *pre-test* juga meningkat pada *post-test* yakni 6 orang yang awalnya 2 orang saja pada *pre-test*. Soal-soal tes yang diberikan mencakup kemampuan dasar yang berkaitan dengan penggunaan bahasa Inggris terkait divisi *House Keeping*, *Front Office*, *Food and Beverages Services*, dan umum seperti menanyakan *yes/no question* yang menggunakan kata bantu *do/does*, menanyakan kesediaan dengan *would you* terkait kesantunan, menyebutkan tanggal, nomor, dan jam untuk keperluan reservasi kamar dan restoran. Dengan topik-topik umum tersebut, diputuskanlah untuk memberikan soal-soal terkait tanpa membedakan unit kerja peserta.

Dalam kegiatan pelatihan ini, selain tes berupa *pre-test* dan *post test*, kami juga meminta para peserta pelatihan untuk memberikan saran dan masukannya terhadap pelatihan yang telah mereka ikuti. Sebagian besar peserta memberi saran dan masukan yang sangat baik, bahkan beberapa diantaranya menginginkan kegiatan pelatihan ini diadakan secara berkelanjutan.

Kegiatan pelatihan ini juga melibatkan beberapa mahasiswa Sastra Inggris semester 2 dan semester 4. Keterlibatan mereka dalam hal dokumentasi dan berperan dalam teknik *role play* ketika proses pelatihan berlangsung. Keterlibatan mahasiswa sangat membantu terutama ketika mempraktekkan bagaimana sebuah kata harus diucapkan dalam bahasa Inggris. Jadi, dalam setiap kegiatan pelatihan mahasiswa memiliki peran tersendiri untuk memperlancar kegiatan pelatihan *ESP* ini.

## 5. Simpulan

Dari pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh program studi Sastra Inggris Undhira dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang muncul di masyarakat bisa diatasi dengan adanya pengabdian kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari permasalahan bahasa Inggris yang dihadapi karyawan di Inna Bali Heritage Hotel dapat diselesaikan dengan adanya pelatihan *ESP*. Dalam pelaksanaan pelatihan *ESP* ini dapat dilihat terjadi peningkatan perolehan nilai karyawan Inna Bali Heritage Hotel setelah mengikuti pelatihan ini. Jika nilai *pre-test* terendah yaitu 40 dan jumlah peserta yang mendapat nilai 40 cukup banyak (4 orang), sedangkan nilai tertinggi yaitu 90 diperoleh 2 orang peserta. Setelah mengikuti pelatihan *ESP* dilakukan tes kembali dan nilai yang diperoleh meningkat bahkan tidak ada peserta yang mendapat nilai di bawah 60. Peserta yang memperoleh nilai maksimal (90) pada *pre-test* juga meningkat pada *post-test* yakni 6 orang yang awalnya 2 orang saja pada *pre-test*.

## Pustaka Acuan

- McDonough, Jo (1984). *ESP in Perspective: A Practical Guide*. London: Collins ELT
- Strevens, P. (1988). *ESP after twenty years: A re-appraisal*. In M. Tickoo (Ed.), *ESP: State of the art (1-13)*. SEAMEO Regional Language Centre.
- Talalla, Renee (2008). *English for Restaurant Workers Second Edition*. Compass Publishing.