

PENINGKATAN BERBAHASA INGGRIS KARYAWAN RESORT DENGAN PENDEKATAN *CONTENT AND LANGUAGE INTEGRATED LEARNING (CLIL)*

Yupika Maryansyah^{1*}, Ivan Achmad Nurcholis², Ria Angraini³

^{1,2,3}Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Fakultas KIP

Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia

*Corresponding author: yupikamaryansyah@umb.ac.id

ABSTRAK

Informasi Artikel

Terima : 12-04-2023

Revisi : -

Disetujui : 12-04-2023

Kata Kunci:

Peningkatan berbahasa
inggris, karyawan
resort, CLIL.

Bisnis pariwisata di Kabupaten Kaur Propinsi Bengkulu sedang berkembang pesat, terutama penginapan dan resort. Kabupaten Kaur memiliki banyak pantai yang indah dan populer bagi para wisatawan, terutama untuk bermain surfing. Pangubai Surfing dan Resort merupakan salah satu pelaku bisnis pariwisata yang menawarkan penginapan dan fasilitas surfing di lokasi pantai yang indah. Namun, kendala dalam komunikasi bahasa Inggris sering dialami oleh karyawan di resort tersebut ketika melayani tamu asing. Bahasa Inggris dirasa masih kurang dikuasai oleh karyawan di Pangubai Surfing dan Resort. Pengelola Pangubai Surfing dan Resort sering kali mengalami kendala komunikasi jika ada tamu asing yang menginap di penginapan yang ada di resort mereka. Oleh karena itu, dilakukan pelatihan bahasa Inggris untuk pariwisata dengan pendekatan mengajar bahasa Inggris Content and Language Intregrated Learning (CLIL). Pendekatan ini cocok digunakan dalam pengajaran para karyawan karena materi dikemas secara apik antara teori dan praktik bahasa. Setelah pelatihan dilaksanakan, terlihat peningkatan kemampuan berbahasa Inggris para karyawan di Pangubai Surf Resort. Dengan kemampuan berbahasa Inggris yang meningkat, mereka akan semakin percaya diri dalam melayani tamu asing yang datang ke tempat mereka. Pada akhirnya, kemampuan dan kepercayaan diri mereka akan ikut meningkatkan mutu layanan perusahaan mereka.

PENDAHULUAN

Sebagai sebuah kabupaten yang terletak di pesisir pantai, Kabupaten kaur mempunyai banyak lokasi alam yang indah, terutama pantai. Hal ini membuat sektor pariwisata semakin maju di daerah ini. Banyak wisatawan yang datang ke kabupaten kaur untuk berlibur. Salah satu tujuan wisatawan yang cukup populer di kabupaten Kaur adalah pantai pangubai. Di pantai Pangubai terdapat sebuah resort yang ramai dikunjungi wisatawan baik lokal, nasional, maupun mancanegara, Pangubai Resort. Pangubai Resort terletak di desa Pangubai Kecamatan Kaur Selatan. Selain memiliki air laut yang biru, pantai yang landai, pasir yang putih, pantai ini juga sangat bagus dijadikan tempat

kongkow menunggu *sunset* atau matahari terbenam. Selain itu, di lokasi ini juga terdapat fasilitas penginapan yang dikelola oleh seorang penduduk asli desa Pangubai yang bernama Mattaharin.

Pada awalnya, resort ini hanya berupa pantai yang tidak dikelola, tetapi lokasi ini sangat potensial untuk menjadi objek wisata yang indah dan menguntungkan bagi masyarakat sekitar. Lokasi ini mempunyai air laut yang berwarna biru, topografi pantai yang landai, rumput hijau yang indah, dan banyak terdapat pohon kelapa. Selain itu, pantai ini juga mempunyai ombak yang ideal untuk surfing. Dengan potensi yang disebutkan, maka lokasi pantai ini banyak dikunjungi wisatawan.

Wisatawan yang datang ke lokasi ini hanya wisatawan lokal yang berasal dari sekitar kabupaten kaur. Kebanyakan dari mereka awalnya datang untuk bersantai pada sore hari untuk melihat sunset. Kemudian, seiring waktu pantai ini mulai dikunjungi oleh wisatawan yang berasal dari luar daerah bahkan mancanegara. Wisatawan dari daerah lain berasal dari kabupaten yang berada di sekitar kabupaten kaur seperti kabupaten yang bertetangga dengan kabupaten kaur seperti kabupaten-kabupaten yang terdapat di wilayah propinsi Lampung dan bahkan berasal dari kota Bengkulu sendiri. Selain wisatawan domestik, pantai Pangubaihan sekarang sudah dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Saat ini lokasi resort sudah mempunyai penginapan dan fasilitas surfing.

Terdapat beberapa hal yang menyebabkan wisatawan mancanegara datang ke pantai Pangubaihan. Sebagaimana disebutkan di atas, pantai ini mempunyai ombak yang ideal untuk bermain surfing. Bagi wisatawan asing, surfing merupakan kegiatan yang banyak disukai. Selain gelombang ombak yang ideal, pantai Pangubaihan juga mempunyai pantai yang hijau dan indah. Sebagaimana umum diketahui, iklim di Indonesia memang menjadi salah satu tujuan wisatawan mancanegara terutama Negara-negara barat yang tidak memiliki alam dan iklim seperti Indonesia. Faktor lain yang mendorong kedatangan wisatawan mancanegara ke pantai Pangubaihan adalah promosi yang baik. Pihak pengelola Pangubaihan Resort menggunakan strategi promosi dengan pemberdayaan dunia maya, internet. Jika anda *menbrowsing* Pangubaihan Resort di mesin pencari google, maka akan ditemukan website Pangubaihan Resort yang menjelaskan fasilitas dan apa yang bisa dilakukan di resort ini. Website yang dibangun oleh pengelola cukup komunikatif dan bagus.

Untuk mendukung kegiatannya, Pangubaihan Resort mempunyai sejumlah karyawan. Resort ini mempunyai karyawan secara keseluruhan berjumlah

20 orang. Secara rinci karyawan di Pangubaihan Resort terdiri dari manajer 1 orang, staf keuangan 2 orang, staff akomodasi 2 orang, resepsionis 2 orang, staf housing 8 orang, dan staf keamanan 5 orang. Para karyawan ini mayoritas berasal dari sekitar desa Pangubaihan sendiri. Sistem perekrutan yang dilakukan pengelola pada awal berdirinya belum memenuhi standar nasional atau internasional sehingga masih banyak kekurangan dalam hal kompetensi yang dibutuhkan di era globalisasi.

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan yang terjadi di Pangubaihan Resort, terdapat kendala yang dirasakan oleh pengelola Pangubaihan Resort, yaitu penguasaan bahasa asing oleh para karyawan Pangubaihan Resort, terutama bahasa inggris. Kendala ini makin terasa ketika ada tamu asing yang membutuhkan bahasa internasional sebagai media komunikasi. Dalam dunia bisnis masalah seperti ini sangat merugikan pihak pengelola. Para staf dituntut untuk memberikan keterangan sedetil mungkin tentang resort dan fasilitas yang mereka miliki. Di sisi lain, sebagai tamu atau konsumen, para wisatawan membutuhkan keterangan yang jelas tentang resort yang akan mereka sewa atau tinggal. Jika para karyawan tidak menguasai bahasa inggris sebagai bahasa internasional yang menjembatani komunikasi antara pihak resort dan wisatawan, maka penjelasan yang diberikan akan menjadi kurang jelas dan berakibat pada kerugian secara bisnis.

Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa inggris para karyawan di Pangubaihan Resort kabupaten Kaur. Pada kegiatan ini para pengabdian memberikan pelatihan bahasa inggris untuk pariwisata (English for Tourism) yang dibutuhkan oleh para karyawan di lokasi pelaksanaan pengabdian. Selain itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga bertujuan baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk ikut meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan resort

dengan kemampuan bahasa Inggris yang dipelajari. Dengan peningkatan kapabilitas para karyawan juga diharapkan peningkatan kepercayaan diri para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen mereka. Hal-hal di atas sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas para karyawan ketika mereka bertemu langsung dengan tamu asing.

Pengabdian ini mempunyai manfaat yang besar bagi karyawan di Pangubaiian Resort Kabupaten Kaur. Pertama, dengan menguasai kemampuan English for Tourism, mereka akan mampu berkomunikasi secara spesifik dengan tamu yang berasal dari luar negeri (Safitri et al., 2022). Kedua, penguasaan bahasa Inggris akan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada para tamu, terutama wisatawan asing (Rido, 2020). Pada akhirnya, dengan nilai tambah penguasaan bahasa asing yang mereka kuasai, para karyawan akan semakin percaya diri dalam melakukan tugasnya di Pangubaiian Resort kabupaten Kaur (Clement & Murugavel, 2018).

METODE KEGIATAN

Persiapan untuk melaksanakan kegiatan ini dilakukan dalam rentang waktu kurang lebih 2 bulan yang dilakukan dalam dua tahapan, survei dan koordinasi. Proses persiapan dimulai pada awal bulan Februari 2022. Pada tahap awal, pihak pelaksana kegiatan melakukan survei ke lokasi pengabdian, Pangubaiian Resort Kabupaten Kaur. Pada fase ini dilakukan pengamatan dan pencarian informasi. Para pelaksana kegiatan menggali informasi tentang kelemahan dan kelebihan operasional penginapan dan fasilitas surfing Pangubaiian Resort. Fase ini membutuhkan waktu agak lama karena jarak menuju lokasi pengabdian cukup jauh dan para pengabdian harus melakukannya secara berulang.

Pengumpulan informasi yang dilakukan difokuskan kepada kebutuhan para karyawan yang berhubungan dengan keahlian para pelaksana kegiatan yaitu bahasa asing, khususnya bahasa Inggris. Setelah dilakukan pengamatan yang cukup mendalam, para pengabdian melihat kebutuhan yang mendesak akan penguasaan bahasa Inggris yang

berhubungan dengan pariwisata, English for Tourism. Berdasarkan kebutuhan yang telah diidentifikasi, maka para pengabdian menyiapkan semua kebutuhan untuk melaksanakan pelatihan seperti, format pelatihan, materi pelatihan, jadwal pelatihan, dan media pembelajaran yang dibutuhkan.

Pada fase selanjutnya, dilakukan koordinasi rencana pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang telah direncanakan. Untuk memudahkan komunikasi, pihak pelaksana dan pihak resort melakukan komunikasi dengan menggunakan sarana dunia maya dan sosial media yang terdapat pada *gadget* masing-masing. Koordinasi yang membutuhkan komunikasi verbal dilaksanakan dengan handphone dan WA. Di sisi lain, koordinasi yang membutuhkan pengiriman *file* seperti korespondensi, maka e-mail menjadi sarana yang sangat membantu.

Pada akhir fase persiapan, pihak pelaksana dan pihak resort menyepakati waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan. Kegiatan akhirnya dilaksanakan pada tanggal 4 s/d 9 April 2022, dan tempat yang disepakati adalah di Pangubaiian Resort, Kabupaten kaur.

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dilaksanakan selama 1 minggu sebanyak 25 pertemuan, dan setiap pertemuan dilaksanakan dalam 2 kali 45 menit sehingga dalam 1 pertemuan berdurasi 90 menit. Pada awalnya, kegiatan direncanakan untuk dilakukan terjadwal sebanyak 2 kali pertemuan dalam 1 minggu, sehingga selesai dalam 3 bulan. Namun atas permintaan pihak Pangubaiian Resort, mengingat jarak lokasi dan kesibukan karyawan, maka pelaksanaan diselesaikan dalam 1 minggu tanpa pengurangan jumlah pertemuan.

Pembelajaran dilakukan dengan format *in-class* dan *out-class learning*. Pada pembelajaran dalam kelas, instruktur memberikan teori kebahasaan, grammar, dan model materi yang disampaikan. Sedangkan pada pembelajaran di luar kelas para instruktur membimbing peserta pelatihan untuk mempraktikkan materi yang sudah diajarkan di dalam kelas. Hal ini dilakukan karena pada dasarnya, English for Tourism merupakan materi pembelajaran bahasa yang terdiri dari teori dan praktik yang aplikatif (Lubis et al., 2020).

Materi yang digunakan oleh para instruktur pada pelatihan ini adalah materi

yang menggunakan pendekatan pengajaran Content and Language Integrated Learning (CLIL). Pendekatan ini pada dasarnya mengajarkan konten dan bahasa secara bersamaan (Kamumu et al., 2022). CLIL sangat sesuai dengan kebutuhan yang sudah diidentifikasi di awal karena komponen dan kemampuan berbahasa dikemas dalam satu materi. Dalam satu pertemuan, lebih dari satu kemampuan berbahasa disampaikan dalam satu materi. Dengan materi *Introduction*, peserta sekaligus belajar grammar, belajar listening, belajar speaking, dan juga belajar reading. Semua satuan materi dikemas seperti ini.

Untuk menunjang pembelajaran, terdapat beberapa media yang digunakan, diantaranya, hand out, audio set, laptop, projector, gadget, telepon, media sosial, internet dan fasilitas hotel yang mungkin digunakan seperti meja resepsionis. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, pelatihan ini selain mengajarkan komponen kebahasaan seperti *grammar* atau *vocabulary*, juga mengajarkan kemampuan bahasa seperti *speaking*, *listening*, *reading*, dan *writing*. Dengan konten materi yang padat seperti ini, jelas dibutuhkan media yang beragam dan otentik. Media seperti laptop dan *projector* diperlukan untuk menjelaskan teori-teori kebahasaan, sedangkan media seperti internet dan *e-mail* digunakan untuk mempraktikkan membuat *e-mail* kepada konsumen.

Kegiatan ini dimotori oleh 3 instruktur yaitu, Yupika Maryansyah, S.Pd., M.Pd., Ivan Achmad Nurcholis, S.Pd., M.Pd., dan Ria Angraini, S.Pd., M.Hum. Masing-masing instruktur mengajarkan 8 materi dengan 8 pertemuan, kecuali Ria Angraini, S.Pd., M.Hum., beliau mendapatkan 9 kali pertemuan pengajaran karena ditambah satu kali pertemuan tes di akhir pelatihan. Pada 8 pertemuan pertama materi disampaikan oleh Yupika Maryansyah, S.Pd., M.Pd., 8 pertemuan kedua diajarkan oleh Ivan Achmad Nurcholis, S.Pd., M.Pd., dan 9 pertemuan terakhir diajarkan oleh Ria Angraini, S.Pd., M.Hum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, bahwa tujuan kegiatan ini adalah; untuk meningkatkan penguasaan bahasa Inggris karyawan; ikut meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk tamu asing;

dan meningkatkan kepercayaan diri para karyawan di lokasi kegiatan pengabdian.



Gambar 1: in-class learning process

Tampaknya hasil kegiatan cukup dirasakan oleh para karyawan yang mengikuti pelatihan. Hasil tes terakhir pada pelaksanaan kegiatan memperlihatkan terdapat peningkatan penguasaan bahasa Inggris peserta. Sebelum mengikuti pelatihan, mereka tidak tahu bagaimana menyapa tamu asing dengan bahasa Inggris yang sopan, tetapi setelah mengikuti pelatihan mereka tampak tidak canggung lagi mengucapkan “*Hello, welcome to our resort, how can I help you sir?*”



Gambar 2: out-class learning process

Selama proses kegiatan, peserta terlihat sangat antusias mengikuti pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa selain mereka benar-benar serius mengikuti pelatihan, mereka juga memperlihatkan persepsi yang positif terhadap apa yang mereka pelajari. Antusiasme sangat penting meningkatkan rasa percaya diri. Selanjutnya, karena mereka merasa mempunyai kemampuan berbahasa untuk melayani tamu asing, maka secara tidak langsung, pelayanan yang diberikan para karyawan di Pangubayan Resort akan meningkat dan semakin prima.

Kegiatan peningkatan kemampuan berbahasa Inggris yang dilakukan telah mampu meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris para karyawan di Pangubayan Resort. Kesuksesan kegiatan tak lepas dari beberapa hal penting dalam khasanah keilmuan

pengajaran bahasa Inggris yaitu analisis kebutuhan yang dikenal dengan istilah *Need Analysis* dan pendekatan pengajaran yang tepat.



Gambar 3: Instruktur sedang menyampaikan materi.

Analisis kebutuhan yang tepat akan menjamin keberhasilan pengajaran suatu bahasa dalam konteks *English for Specific Purposes* (ESP) seperti *English for Tourism*. Sebelum melaksanakan kegiatan, para pengabdian melakukan survei kebutuhan. Dengan dilakukan pengamatan kebutuhan para karyawan, maka secara teoritis kebutuhan yang paling mendesak dapat diprediksi dengan benar. Dalam pengajaran ESP, pembelajaran memang dilakukan berdasarkan kebutuhan peserta belajar.



Gambar 4: Instruktur sedang menyampaikan materi.

Pendekatan pengajaran yang dilakukan oleh para pengabdian juga sangat penting untuk mendapatkan perhatian para peserta pelatihan yang terdiri dari berbagai umur dan latar belakang pendidikan. Pendekatan pengajaran yang menggunakan media dan materi pembelajaran otentik seperti meja resepsionis atau *gadget* para peserta cukup berhasil melibatkan mereka untuk belajar dengan antusias dan bersemangat. Penggunaan materi pembelajaran otentik memang ditujukan untuk mempermudah akses belajar, dengan begitu pembelajaran akan memotivasi pembelajar yang dilibatkan (Srinivas Rao, 2019).



Gambar 5: Instruktur sedang menyampaikan materi.

PENUTUP

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini merupakan usaha untuk meningkatkan penguasaan bahasa Inggris oleh para karyawan di Pangubai Resort desa Pangubai kabupaten Kaur. Sebagaimana diketahui, penguasaan bahasa Inggris yang memadai sangat dibutuhkan oleh pekerja di sektor pariwisata seperti Pangubai Resort. Kebutuhan tersebut diidentifikasi oleh pelaksana kegiatan dengan tepat sehingga dapat diinisiasi kegiatan peningkatan berbahasa Inggris dengan memberikan pelatihan ESP dengan pendekatan pengajaran bahasa CLIL.

Kegiatan pelatihan telah berhasil mencapai tujuan kegiatan yang berupa peningkatan penguasaan bahasa Inggris oleh karyawan Pangubai Resort, peningkatan kualitas pelayanan karyawan di Pangubai Resort, dan peningkatan kepercayaan diri para karyawan di Pangubai Resort. Pencapaian ini tentu dapat diwujudkan dengan analisis kebutuhan dan metode pengajaran yang tepat yang dilakukan oleh para pelaksana kegiatan.

Penguasaan bahasa asing bersifat dinamis. Hal ini bermakna bahwa bahasa asing yang dikuasai oleh seorang penutur asing tidak sama konsistensinya dengan bahasa ibu yang dia kuasai. Dengan demikian, jika seseorang telah menguasai sebuah bahasa asing, maka ia harus senantiasa menjaga atau meningkatkan penguasaan bahasa asing yang telah ia kuasai. Jika tindakan penjagaan dan peningkatan kemampuan tidak dilakukan secara konsisten, maka penguasaan bahasa akan berkurang atau bahkan hilang. Oleh karena itu, penguasaan bahasa asing, dalam hal ini English for tourism oleh para karyawan Pangubai Resort, harus selalu digunakan, diperbaharui, bahkan ditingkatkan. Berdasarkan pernyataan di atas,

maka disarankan kepada pihak Pangubaiian Resort untuk memberikan program *upgrading* yang rutin bagi karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Clement, A., & Murugavel, T. (2018). *This paper has been published in the journal The English Classroom*. 20(1), 1–15.
- Kamumu, N., Laksono, K., Mintowati, M., & Nurhadi, D. (2022). *Content and Language Integrated Learning (CLIL) dalam Kurikulum ABEKA Sekolah Internasional*. 13(2), 505–515.
- Lubis, S., Wahyudin, D., & Rusman. (2020). Implementasi Kurikulum Berbasis English For Specific Purposes Pada Mahasiswa Batam Tourism Polytechnic (BTP). *Ilmu Pendidikan: Jurnal Kajian Teori Dan Praktik Kependidikan*, 5(1), 19–24.
- Rido, A. (2020). *English for University Graduate Employability: Students and Employers' Voices*. 430(Conaplin 2019), 6–10.
<https://doi.org/10.2991/assehr.k.200406.002>
- Safitri, I. N., Nouval, A., Rahayu, E. L., Lestari, P. Y., Kartikasari, P. B., & Handayani, T. A. (2022). Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Bidang Hospitality Untuk Waiter dan Waitress di The Shalimar Boutique Hotel Malang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 9(2), 218–225.
<https://doi.org/10.33795/jabdimas.v9i2.204>
- Srinivas Rao, P. (2019). The Effective use of Authentic Materials in the English Language Classrooms. *Shanlax International Journal of Arts, Science and Humanities*, 7(1), 1–8.
<https://doi.org/10.34293/sijash.v7i1.556>