

Pelatihan *Hybrid Basic English* dan *English for Hospitality* untuk Kesiapan Kerja di Dunia Industri

Hybrid Training on Basic English and English for Hospitality to Improve Work Readiness

Muhammad Fahri Jaya Sudding¹, Qawiyyan Fitri², Surya Anantatama Sembiring³, Ashabul Kahfi Susanto⁴, Andi Kamariah⁵

¹³⁴⁵Jurusan Bahasa Inggris, Fakultas Bahasa dan Sastra, Universitas Negeri Makassar

²Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

Email Korespondensi: fahrisudding@unm.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kesiapan kerja peserta melalui penguasaan keterampilan Bahasa Inggris dasar dan *English for Hospitality* yang relevan dengan kebutuhan industri jasa. Pelatihan dilaksanakan secara hybrid pada tanggal 30 Oktober hingga 2 November 2025, dengan peserta yang terdiri dari mahasiswa program sarjana terapan Bahasa Inggris (tatap muka) dan siswa SMAN 2 Bantaeng beserta satu guru pendamping (daring melalui Zoom Meeting). Kegiatan ini menggunakan metode pelatihan interaktif yang menggabungkan penyampaian materi (presentation), praktik komunikasi lisan (role play), dan simulasi situasi layanan pelanggan. Materi *Basic English* mencakup keterampilan komunikasi umum seperti greetings, introductions, dan simple expressions of service, sedangkan *English for Hospitality* berfokus pada penggunaan bahasa dalam konteks pelayanan tamu dan komunikasi profesional di lingkungan kerja. Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa peserta pelatihan, baik mahasiswa maupun siswa, memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai bahasa Inggris untuk kebutuhan industri serta meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakan bahasa Inggris untuk melayani pelanggan. Kegiatan ini berkontribusi dalam membekali peserta dengan kompetensi bahasa dan etika layanan yang mendukung kesiapan mereka memasuki dunia kerja.

Kata kunci: *Pelatihan hybrid, basic English, English for hospitality, kesiapan kerja, komunikasi profesional.*

ABSTRACT

This community service activity aimed to enhance participants' work readiness by improving their English communication skills through Basic English and English for Hospitality training relevant to the service industry. The training was conducted in a hybrid format from October 30 to November 2, 2025, involving undergraduate English students (offline) and six senior high school students from SMAN 2 Bantaeng with one accompanying English teacher (online via Zoom). The program adopted an interactive training approach combining presentations, role-play activities, and customer-service simulations. The Basic English materials focused on general communication skills such as greetings, introductions, and simple service expressions, while the English for Hospitality materials emphasized the use of English in guest service and workplace communication contexts. The results indicated that participants, both students and

trainees, gained a stronger understanding of English for workplace communication and demonstrated increased confidence in serving customers using English. This activity successfully contributed to developing participants' language competence and professional service attitude to support their readiness for the world of work.

Keywords: *Hybrid training, basic English, English for hospitality, work readiness, professional communication.*

PENDAHULUAN

Bahasa Inggris merupakan keterampilan kunci dalam dunia kerja modern yang semakin kompetitif dan berorientasi global. Dalam berbagai sektor, terutama industri jasa dan perhotelan, kemampuan menggunakan bahasa Inggris secara komunikatif menjadi syarat penting bagi tenaga kerja profesional. Menurut Richards (2006), penguasaan bahasa Inggris tidak hanya berfokus pada aspek kebahasaan (linguistic competence), tetapi juga pada kemampuan menggunakan bahasa dalam konteks sosial dan profesional yang sesuai (communicative competence). Oleh karena itu, pelatihan bahasa Inggris yang berorientasi pada kebutuhan industri perlu dirancang agar peserta mampu berkomunikasi secara efektif di lingkungan kerja.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa banyak siswa dan mahasiswa, khususnya di daerah seperti Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan, masih menghadapi tantangan dalam menguasai bahasa Inggris praktis yang relevan dengan dunia kerja. Pembelajaran bahasa di sekolah dan perguruan tinggi sering kali bersifat teoretis dan belum sepenuhnya menyiapkan peserta didik untuk berinteraksi dengan pelanggan, tamu, atau mitra profesional di sektor industri. Di sisi lain, dunia kerja menuntut kemampuan komunikasi yang luwes, sopan, dan berorientasi pada pelayanan (service-oriented communication). Kesenjangan antara kompetensi akademik dan kebutuhan lapangan inilah yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

Kegiatan Pelatihan Hybrid Basic English dan English for Hospitality dirancang sebagai upaya konkret untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Pelatihan ini dilaksanakan secara hybrid, menggabungkan pembelajaran tatap muka dengan daring melalui Zoom Meeting, sehingga mampu menjangkau peserta dari dua kelompok berbeda: mahasiswa program sarjana terapan bahasa Inggris dan siswa SMA. Pelatihan difokuskan pada dua ranah utama, yakni penguasaan Basic English sebagai fondasi komunikasi dasar dan English for Hospitality yang berkaitan dengan situasi pelayanan tamu serta interaksi di lingkungan kerja jasa.

Melalui pelatihan ini, peserta tidak hanya diajarkan struktur bahasa dan kosakata, tetapi juga dibimbing untuk memahami nilai-nilai pelayanan (hospitality values) seperti kesopanan, keramahan, dan profesionalisme dalam berkomunikasi. Dengan pendekatan praktis berbasis simulasi dan peran (role-play), pelatihan ini diharapkan dapat memperkuat kesiapan kerja peserta, meningkatkan rasa percaya diri dalam menggunakan bahasa Inggris, serta memberikan pengalaman belajar kontekstual yang relevan dengan kebutuhan industri masa kini.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan pelatihan partisipatif (participatory training approach) yang menekankan keterlibatan aktif peserta dalam

proses pembelajaran bahasa. Pelatihan dilaksanakan dengan model hybrid, yaitu perpaduan antara tatap muka (offline) dan daring (online), sehingga memungkinkan interaksi lintas lokasi antara mahasiswa dan siswa sekolah menengah. Model ini dipilih agar kegiatan dapat menjangkau lebih banyak peserta sekaligus mengintegrasikan pengalaman belajar yang kontekstual dengan pemanfaatan teknologi pembelajaran.

Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 30 Oktober hingga 2 November 2025. Sesi tatap muka dilakukan di kampus Program Sarjana Terapan Bahasa Inggris, sedangkan sesi daring dilaksanakan melalui platform Zoom Meeting dengan peserta dari SMAN 2 Bantaeng. Kegiatan dilakukan secara sinkron sehingga peserta offline dan online dapat berinteraksi dalam waktu yang sama.

Peserta Kegiatan

Peserta kegiatan terdiri atas dua kelompok:

- a. Mahasiswa Program Sarjana Terapan Bahasa Inggris yang mengikuti pelatihan secara offline, dan
- b. Enam siswa SMAN 2 Bantaeng beserta seorang guru bahasa Inggris pendamping yang mengikuti secara online.

Kombinasi peserta ini memungkinkan terjadinya kolaborasi antarjenjang pendidikan, di mana mahasiswa berperan tidak hanya sebagai peserta pelatihan, tetapi juga sebagai peer model bagi siswa.

Materi Pelatihan

Materi pelatihan terdiri atas dua komponen utama:

- a. Basic English, yang mencakup penguasaan keterampilan komunikasi dasar seperti greetings, introductions, expressing thanks, dan simple question–answer patterns.
- b. English for Hospitality, yang berfokus pada ekspresi dan situasi layanan tamu, seperti menyambut pelanggan, menawarkan bantuan, menjawab permintaan, serta menanggapi keluhan dengan sopan.

Materi dikembangkan secara kontekstual berdasarkan prinsip English for Specific Purposes (ESP) agar sesuai dengan kebutuhan komunikasi di lingkungan industri jasa.

Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan terbagi menjadi tiga tahap:

- a. Persiapan – Koordinasi dengan pihak sekolah dan program studi, penyusunan modul, serta perancangan media pelatihan (presentasi interaktif dan lembar praktik).

- b. Pelaksanaan – Penyampaian materi dilakukan melalui kombinasi ceramah interaktif, simulasi peran (role-play), dan diskusi kelompok. Peserta berlatih berbicara dalam konteks pelayanan tamu dan situasi kerja nyata.
- c. Evaluasi – Dilakukan melalui observasi langsung, refleksi peserta, dan umpan balik dari guru pendamping serta dosen pelatih. Penilaian mencakup tiga aspek: kemampuan linguistik, kefasihan komunikasi, dan sikap profesional saat berinteraksi.

Indikator Keberhasilan

Keberhasilan kegiatan diukur melalui:

- a. peningkatan kemampuan peserta dalam menggunakan bahasa Inggris untuk tujuan komunikasi pelayanan,
- b. meningkatnya kepercayaan diri peserta dalam berbicara di situasi profesional, dan
- c. terbentuknya pemahaman dasar tentang etika dan nilai-nilai pelayanan dalam konteks industri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan dan Partisipasi

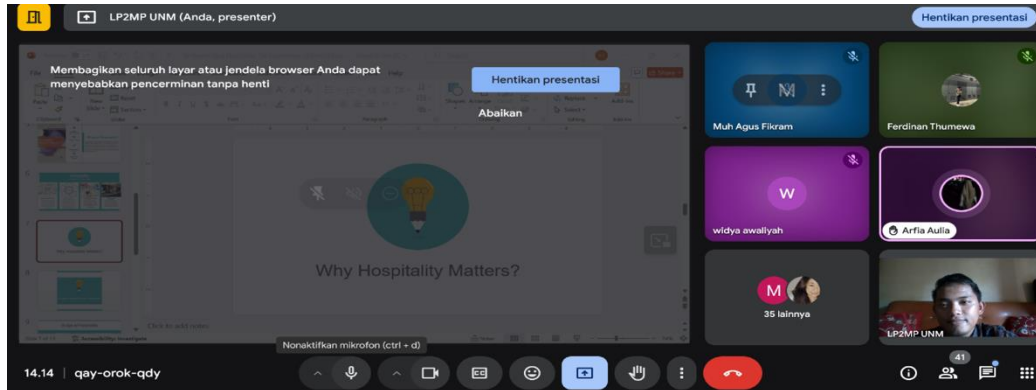
Pelatihan terlaksana 30 Oktober–2 November 2025 dalam format hybrid sinkron:

- a. Offline: mahasiswa Program Sarjana Terapan Bahasa Inggris (kelas tatap muka).
- b. Online (Zoom): 6 siswa SMAN 2 Bantaeng + 1 guru pendamping.

Keduanya mengikuti alur yang sama: *input* (pemodelan ekspresi/struktur), *guided practice* (latihan terpandu), dan *role-play/simulasi layanan* (produksi bebas). Interaksi berjalan aktif: mahasiswa berfungsi ganda sebagai peer model dan mitra simulasi untuk siswa daring (mis. front desk–guest, server–customer), yang mendorong *cross-level learning*.

Temuan ringkas pelaksanaan:

- a. Keterlibatan tinggi pada momen role-play (skenario *greeting–offering help–handling requests–closing*).
- b. *Chat box* di Zoom efektif untuk *pre-speaking* (menyiapkan frasa kunci), sementara tatap muka memberi *immediate paralinguistic feedback* (intonasi, gesture pelayanan).
- c. Guru pendamping aktif memberi *micro-coaching* (etiket sapaan & nada sopan), memperkuat *service stance*.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan (Online)



Gambar 2. Pelaksanaan Kegiatan (Offline)

Peningkatan Kompetensi (Linguistik, Pragmatik, Interaksional)

Analisis capaian dibingkai oleh kompetensi komunikatif (grammatikal–sosiopragmatik–strategik) dan kebutuhan ESP perhotelan (*service English*).

a. Linguistik (Grammatical/lexico-grammatical):

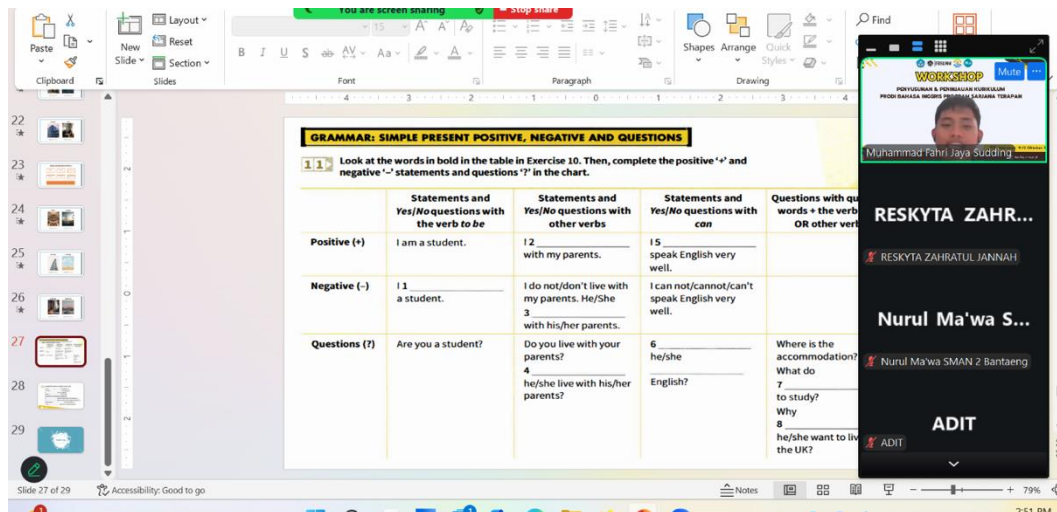
- Basic English: pola *greetings*, *introductions*, *offers* (“May I help you?”, “How can I assist you?”), *thanks/apologies*.
- Hospitality register: *room types*, *amenities*, *reservation verbs*, *service verbs* (order, book, serve, check in/out), *politeness modals* (would/could/may).
- Akurasi meningkat pada subject–verb agreement dan polite modals; kesalahan yang tersisa berupa *overgeneralization* (“I am agree”, “I can to help”). Setelah *recast & prompted self-repair*, akurasi membaik di produksi berikutnya.

b. Sosiopragmatik (kesantunan & kesesuaian konteks):

- Pergeseran dari *direct request* (“Give me towel”) menuju *indirect-polite* (“Could I have an extra towel, please?”).
- Penggunaan *softeners* (just, a bit, perhaps), *hedges* (maybe, I think), dan positive politeness (appreciation tokens: “Thanks for waiting”).
- Penempatan *please/thank you* dan *service closings* (“Is there anything else I can help you with?”) semakin konsisten.

c. Strategik (manajemen wicara & problem-solving):

- Repair strategies: *confirmation checks* (“Do you mean...?”), *clarification requests* (“Could you repeat that?”), *paraphrase* saat *lexical gap*.
- Turn-taking lebih rapi: *no overlap* berlebih dalam Zoom (dibantu *raise hand*), sedangkan di kelas tatap muka, *eye contact* + *gesture* mempermudah pergiliran.



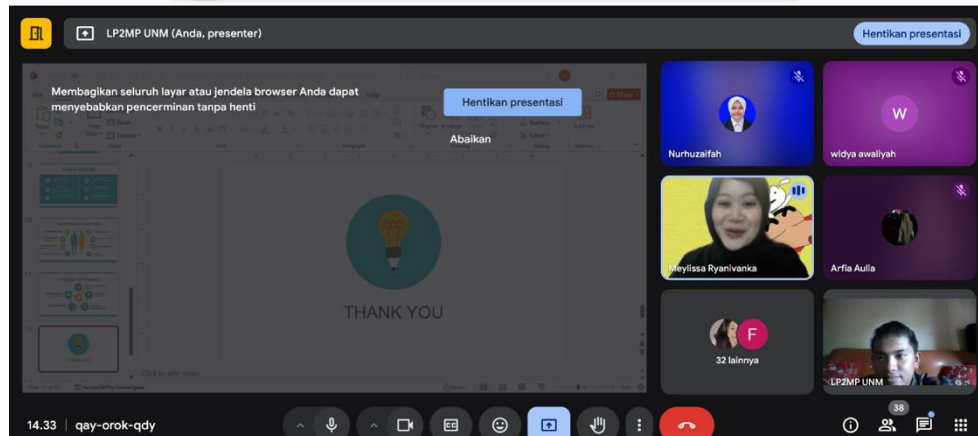
Gambar 3. Memaparkan Materi

Kesiapan Kerja (Work Readiness) & Disposisi Profesional

Di luar bahasa, pelatihan menumbuhkan disposisi layanan: *courtesy*, *empathy*, *patience*, *proactive help*. Pada simulasi komplain sederhana (“AC not working”, “Wrong bill”), peserta:

- Menunjukkan service recovery script: *apology* → *acknowledgement* → *brief explanation* → *action offer* → *closing*.
- Menjaga tone (intonasi ramah, *smiling voice*), dan stance (postur terbuka, *attentive listening*).

Dampak afektif: kepercayaan diri meningkat (student self-report & observasi) — terlihat dari frekuensi inisiatif membuka percakapan, mempertahankan kontak mata/ kamera, dan berani melakukan *follow-up questions* (“Would you like a wake-up call?”).



Gambar 4. Tanya Jawab

Perbandingan Kelompok & Efek Format Hybrid

Mahasiswa (offline):

- Keunggulan pada fluency (aliran ujaran stabil), prosodi (naik-turun intonasi layanan), dan nonverbal immediacy (senyum, gesture menunjuk).
- Tantangan: kecenderungan *over-talking* (kurang memberi ruang tamu berbicara) yang dikoreksi lewat rubrik *turn balance*.

Siswa (online):

- Keunggulan pada akurasi frasa template (karena *chat priming* dan *on-screen prompts*).
- Tantangan: latensi audio membuat repair timing lebih lambat; diatasi dengan *confirm-repeat-rephrase protocol* yang dibakukan fasilitator.

Sinergi hybrid:

- Peer modeling* lintas jenjang mempersingkat *time-to-uptake* (siswa meniru pola mahasiswa).
- Breakout rooms* memperbanyak *speaking turns*; *screen-shared cue cards* mengurangi *cognitive load* bagi pemula.
- Umpan balik multimodal (lisan + chat + gesture) memperkaya *noticing* bentuk-bentuk kesantunan.



Gambar 5. Role Play Hospitality

Mekanisme Dampak

- Task authenticity: skenario layanan nyata → *goal-oriented interaction*; memicu *negotiation of meaning* (naikkan *comprehensible output*).
- Form–meaning integration: *focus on form* (polite modals, service lexis) disisipkan dalam *meaningful tasks* → akurasi meningkat tanpa mematikan kelancaran.
- Scaffold bertahap: *modeling* → *guided drills* → *role-play* → *micro-reflection* → memperkuat *uptake* dan *retention*.
- Multichannel feedback: lisan langsung (intonasi, diksi), *textual prompts* di chat, dan umpan balik nonverbal → mempercepat *self-repair*.
- Affective filter rendah: *safe practice space* + template ekspresi → kecemasan turun, partisipasi dan resiko berbahasa naik.

KESIMPULAN

Pelatihan Hybrid Basic English dan English for Hospitality terbukti menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kesiapan kerja (work readiness) peserta didik melalui penguatan kompetensi komunikatif dan sikap profesional. Integrasi antara pembelajaran daring dan luring menciptakan ruang belajar yang kolaboratif, di mana mahasiswa dan siswa dapat saling berinteraksi, berlatih, serta memperoleh pengalaman komunikasi autentik yang menyerupai konteks kerja nyata.

Dari aspek linguistik, peserta menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan struktur dasar bahasa Inggris, penguasaan kosakata pelayanan, serta kesadaran terhadap bentuk-bentuk kesantunan bahasa (*politeness strategies*). Dari sisi pragmatik dan interaksional, kemampuan peserta untuk beradaptasi terhadap konteks sosial, menggunakan intonasi dan ekspresi yang sopan, serta menerapkan strategi perbaikan (*repair strategies*) mengalami kemajuan yang nyata. Sementara itu, dari aspek afektif dan profesional, pelatihan ini mendorong peningkatan kepercayaan diri, etika pelayanan, dan kesadaran akan pentingnya komunikasi empatik dalam melayani pelanggan.

Penerapan model hybrid memungkinkan sinergi antara fleksibilitas teknologi dan keunggulan interaksi langsung. Format ini mengatasi keterbatasan geografis sekaligus

memperkaya pengalaman belajar lintas jenjang pendidikan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi bahasa Inggris peserta, tetapi juga menjadi model alternatif pelatihan ESP (*English for Specific Purposes*) yang adaptif terhadap kebutuhan industri jasa dan pariwisata di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Basturkmen, H. (2010). *Developing Courses in English for Specific Purposes*. Palgrave Macmillan.
- Bowie, S., & Cassim, S. (2023). *Hybrid Learning in Higher Education: Opportunities and Challenges*. *Education and Information Technologies*, 28(2), 1875–1895.
- Dudley-Evans, T., & St. John, M. J. (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A Multi-Disciplinary Approach*. Cambridge University Press.
- Dwiyanti, I., Nawawi, N., Farida, U., Sakkir, G., Suryarini, D. Y., & Kusumaningrum, N. K. V. (2021, August). The Influence of Work Environment and Compensation on Employee Performance through Job Satisfaction in the Office of the Regional Financial Management Agency Bantaeng Regency. In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (pp. 2597-2598).
- Kobayashi, S. (2024). *Enhancing ICT-Based International Interactions (Zoom & Padlet) to Build Student Motivation*.
- Mandasari, B. (2022). *Using Zoom Meeting as a Synchronous Online Platform in EFL*.
- Musdalifah., Sudding, M. F. J., Sembiring, S. A., Azhari, A., Kamariah, A. (2025). PELATIHAN KORESPONDENSI BAHASA INGGRIS UNTUK BEASISWA DAN APLIKASI STUDI LUAR NEGERI. *Jurnal Axiology: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*. 2(1), 49-57.
- Nguyen, T. M. H. (2021). *English for Hospitality Industry: Integrating ESP and Soft Skills for Employability*.
- Richards, J. C. (2006). *Communicative Language Teaching Today*. Cambridge University Press. PDF OA – Cambridge University Press
- Sakkir, G., Dollah, S., Mansur, M., Ariyani, A., & Amin, F. H. (2024). PEMBEKALAN MATERI ETIKA BERKOMUNIKASI DAN PUBLIC SPEAKING BAGI MAHASISWA BARU JURUSAN BAHASA INGGRIS UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR. *PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT)*, 2(06), 1523-1530.
- Sakkir, G., Noni, N., Muhayyang, M., Dollah, S., & Tahir, M. (2023). Sosialisasi Peluang Dan Tantangan Bekerja Di Luar Negeri Bagi Tenaga Kesehatan di Institut Teknologi Kesehatan Dan Sains Muhammadiyah (Itkesmu) Sidrap. *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(02), 352-358.
- Sembiring, S. A., Sudding, M. F. J., Kahfi, A., Safitri, C. D., Kamariah, A. (2025). PELATIHAN KOMUNIKASI KRISIS SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI HOSPITALITY MAHASISWA JURUSAN BAHASA INGGRIS UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR. *Jurnal Maradeka: Tempat Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 44- 50.

Sembiring, S. A., Sunusi, S. L., Sudding, M. F. J., Musdalifah., Azhari, A. (2025). PELATIHAN PENGGUNAAN APLIKASI REFERENSI ZOTERO DALAM MEMBANTU PENULISAN DAFTAR PUSTAKA UNTUK MAHASISWA JURUSAN BAHASA INGGRIS UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR. *Jurnal Maradeka: Tempat Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 51-55.