

Pelatihan *Interactional and Transactional Communication* bagi Mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar sebagai Bekal Komunikasi Profesional di Industri Hospitality

Interactional and Transactional Communication Training for English Department Students at Universitas Negeri Makassar As Preparation for Professional Communication in the Hospitality Industry

Muhammad Fahri Jaya Sudding¹, Musdalifah², Surya Anantatama Sembiring³, Ahmad Azhari⁴, Qawiyyan Fitri⁵

¹²³⁴Jurusan Bahasa Inggris, Fakultas Bahasa dan Sastra, Universitas Negeri Makassar

⁵Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

Korespondensi email: fahrisudding@unm.ac.id

ABSTRAK

Kemampuan komunikasi profesional menjadi salah satu kompetensi penting yang dibutuhkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja, khususnya pada industri hospitality. Namun, masih ditemukan mahasiswa yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan komunikasi profesional berbahasa Inggris, terutama dalam konteks pelayanan dan interaksi kerja. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan *Interactional and Transactional Communication* bagi mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar sebagai upaya meningkatkan keterampilan komunikasi profesional mahasiswa. Kegiatan dilaksanakan secara daring selama dua hari, yaitu pada tanggal 13–14 April 2026 melalui platform konferensi virtual. Metode kegiatan meliputi penyampaian materi, diskusi interaktif, praktik komunikasi, dan simulasi pelayanan hospitality. Pada hari pertama, kegiatan diikuti oleh 45 mahasiswa, sedangkan pada hari kedua diikuti oleh 12 mahasiswa dalam sesi praktik intensif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami peningkatan pemahaman mengenai konsep *interactional* dan *transactional communication*, serta meningkatnya rasa percaya diri dan kemampuan komunikasi profesional dalam konteks hospitality. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan *soft skills* mahasiswa, khususnya kemampuan interpersonal dan kesiapan kerja di industri hospitality.

Kata kunci: Penguasaan kosakata, pembelajaran berbasis aktivitas, keterlibatan siswa.

ABSTRACT

Professional communication skills have become one of the essential competencies needed by students to face the professional workplace, particularly in the hospitality industry. However, many students still experience difficulties in using professional English communication, especially in service and workplace interaction contexts. Therefore, this community service activity was conducted in the form of *Interactional and Transactional Communication* training for students of the English Department at Universitas Negeri Makassar as an effort to improve their professional communication skills. The activity was conducted

online for two days, on April 13–14, 2026, through a virtual conference platform. The methods included material presentation, interactive discussion, communication practice, and hospitality service simulations. On the first day, the activity involved 45 students, while on the second day, 12 students participated in an intensive practice session. The results showed that the students experienced improvements in their understanding of interactional and transactional communication concepts, as well as increased confidence and professional communication skills in hospitality contexts. In addition, the activity also contributed to the development of students' soft skills, particularly interpersonal communication and workplace readiness in the hospitality industry.

Keywords: *Interactional communication, transactional, professional, hospitality, students.*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri hospitality pada era globalisasi menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga kompetensi komunikasi profesional yang baik. Dalam konteks dunia kerja modern, kemampuan berkomunikasi menjadi salah satu keterampilan utama yang dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai calon tenaga kerja, khususnya pada bidang pelayanan jasa seperti perhotelan, pariwisata, dan customer service (Jiang, et.al, 2017). Industri hospitality sangat menekankan kemampuan interpersonal dalam membangun hubungan dengan pelanggan, menyampaikan informasi secara efektif, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Oleh karena itu, mahasiswa perlu dibekali keterampilan komunikasi yang memadai sebelum memasuki dunia kerja profesional.

Salah satu kompetensi komunikasi yang penting untuk dikembangkan adalah *interactional and transactional communication* (Brown, 2007). *Interactional communication* berfokus pada kemampuan membangun hubungan sosial, menjaga interaksi, serta menciptakan komunikasi yang nyaman dan efektif antarindividu. Sementara itu, *transactional communication* lebih menekankan pada penyampaian informasi, instruksi, maupun kebutuhan tertentu secara jelas dan terarah (Brown, et.al, 1983). Kedua bentuk komunikasi tersebut menjadi bagian penting dalam aktivitas kerja di industri hospitality karena pekerja dituntut mampu berinteraksi secara profesional dengan pelanggan, rekan kerja, maupun atasan dalam berbagai situasi pelayanan.

Namun demikian, masih ditemukan mahasiswa yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan komunikasi profesional berbahasa Inggris, terutama dalam konteks pelayanan hospitality. Sebagian mahasiswa cenderung memahami teori komunikasi secara akademik, tetapi belum memiliki pengalaman praktik komunikasi yang sesuai dengan situasi dunia kerja nyata. Selain itu, keterampilan berbicara secara spontan, penggunaan ekspresi profesional, kemampuan merespons pelanggan, dan penguasaan komunikasi berbasis layanan masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia industri dan persaingan kerja global.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan daring *Interactional and Transactional Communication* bagi mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa dalam menggunakan komunikasi profesional yang relevan dengan kebutuhan industri hospitality. Pelatihan dilaksanakan secara

online selama dua hari, yaitu pada tanggal 13–14 April 2026. Pada hari pertama, kegiatan diikuti oleh 45 mahasiswa yang memperoleh materi dasar terkait konsep *interactional* dan *transactional communication*, penggunaan ekspresi profesional, serta strategi komunikasi dalam konteks hospitality. Selanjutnya, pada hari kedua, kegiatan difokuskan pada praktik komunikasi dan simulasi interaksi pelayanan yang diikuti oleh 12 mahasiswa terpilih sebagai peserta praktik intensif (Sembiring, et.al, 2025).

Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu meningkatkan keterampilan komunikasi profesional, membangun rasa percaya diri dalam berinteraksi menggunakan bahasa Inggris, serta memahami penerapan komunikasi interaksional dan transaksional dalam dunia kerja hospitality. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi bentuk kontribusi akademisi dalam mendukung pengembangan *soft skills* mahasiswa agar lebih siap menghadapi kebutuhan industri kerja yang semakin kompetitif (Musdalifah, et.al, 2025).

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan daring *Interactional and Transactional Communication* bagi mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar. Ruang lingkup kegiatan difokuskan pada pengembangan keterampilan komunikasi profesional mahasiswa dalam konteks industri hospitality, khususnya kemampuan komunikasi interaksional dan transaksional menggunakan bahasa Inggris. Objek kegiatan adalah mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar yang memiliki minat dalam pengembangan kemampuan komunikasi profesional dan persiapan karier di bidang hospitality.

Kegiatan dilaksanakan secara online selama dua hari, yaitu pada tanggal 13 dan 14 April 2026 melalui platform konferensi virtual. Pelaksanaan secara daring dipilih untuk memberikan fleksibilitas akses kepada peserta serta mendukung efektivitas penyampaian materi dan praktik komunikasi interaktif. Pada hari pertama, pelatihan diikuti oleh 45 mahasiswa yang berpartisipasi dalam sesi pemberian materi dan diskusi interaktif. Selanjutnya, pada hari kedua, kegiatan dilanjutkan dengan sesi praktik intensif dan simulasi komunikasi yang diikuti oleh 12 mahasiswa terpilih.

Bentuk kegiatan pengabdian berupa pelatihan, diskusi interaktif, praktik komunikasi, dan simulasi pelayanan dalam konteks hospitality. Materi pelatihan mencakup konsep dasar *interactional and transactional communication*, penggunaan ekspresi komunikasi profesional, strategi membangun komunikasi interpersonal, serta praktik komunikasi pelayanan pelanggan dalam dunia hospitality. Selain itu, peserta juga diberikan contoh percakapan profesional dan simulasi situasi kerja untuk meningkatkan pemahaman praktis mahasiswa.

Tahapan kegiatan pengabdian terdiri atas tiga tahap utama, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap persiapan, tim pengabdian melakukan identifikasi kebutuhan mahasiswa terkait keterampilan komunikasi profesional, penyusunan materi pelatihan, serta koordinasi teknis pelaksanaan kegiatan daring. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui penyampaian materi menggunakan metode ceramah interaktif, diskusi, praktik percakapan, dan simulasi komunikasi berbasis situasi hospitality. Pada tahap evaluasi, tim pengabdian melakukan refleksi terhadap keterlibatan peserta, kemampuan komunikasi mahasiswa selama praktik, serta

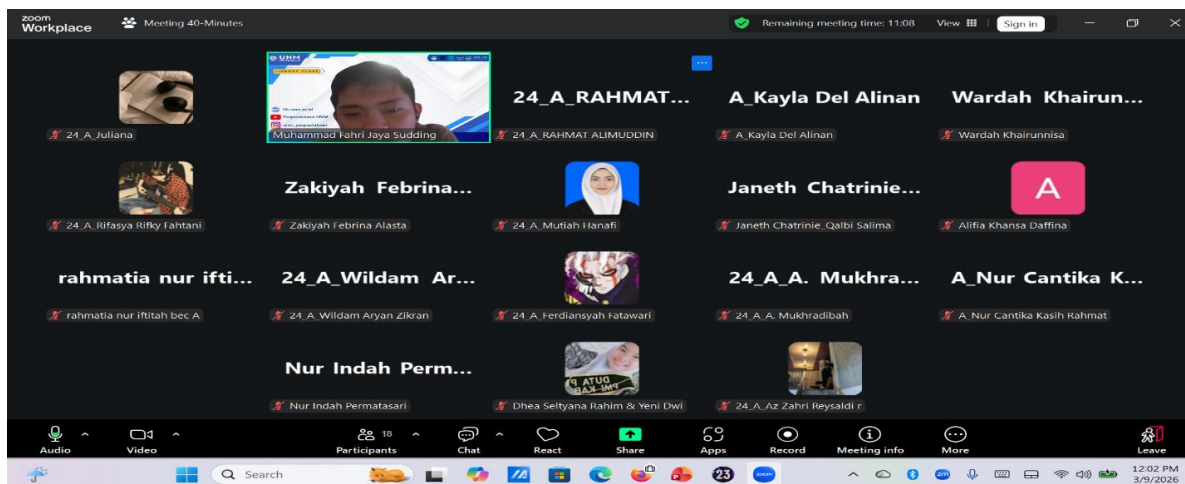
respons peserta terhadap pelaksanaan pelatihan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas kegiatan dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan komunikasi profesional mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

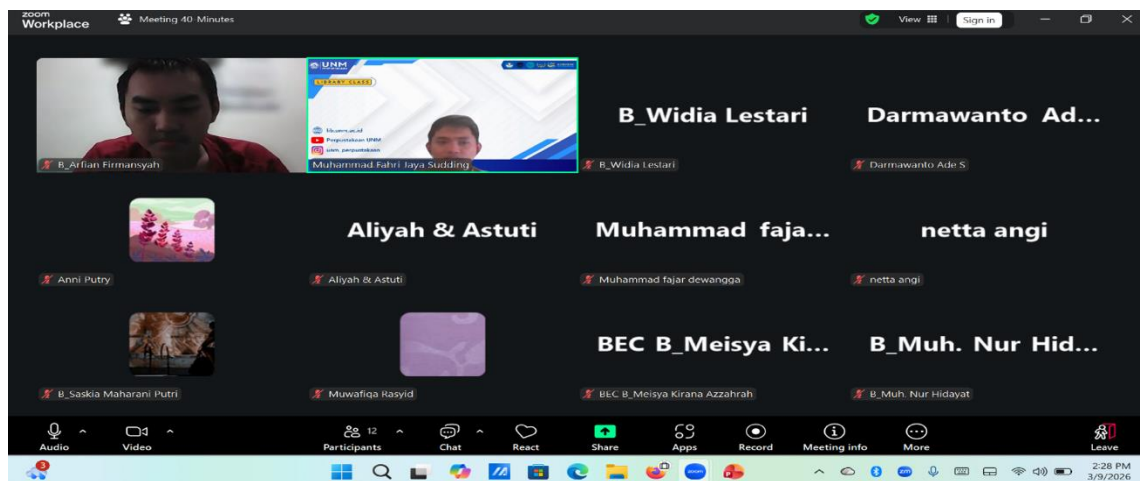
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema *Interactional and Transactional Communication* bagi mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar telah dilaksanakan secara daring pada tanggal 13–14 April 2026. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi profesional mahasiswa sebagai bekal menghadapi dunia kerja, khususnya pada industri hospitality. Pelaksanaan kegiatan berlangsung melalui platform konferensi virtual dan dibagi ke dalam beberapa tahapan, yaitu penyampaian materi, diskusi interaktif, praktik komunikasi, serta simulasi pelayanan hospitality.

Pada hari pertama, kegiatan diikuti oleh 45 mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar. Sesi awal dimulai dengan pemaparan materi mengenai konsep dasar *interactional communication* dan *transactional communication*. Pemateri menjelaskan perbedaan fungsi kedua jenis komunikasi tersebut dalam konteks kehidupan sehari-hari maupun dunia kerja profesional. Dalam sesi ini, mahasiswa diberikan pemahaman mengenai pentingnya kemampuan membangun hubungan interpersonal, menjaga percakapan profesional, menyampaikan informasi secara efektif, serta penggunaan ekspresi komunikasi yang sesuai dalam lingkungan hospitality.

Selain penyampaian materi, peserta juga dilibatkan dalam sesi diskusi interaktif terkait tantangan komunikasi yang sering dihadapi mahasiswa ketika menggunakan bahasa Inggris dalam situasi profesional. Sebagian besar peserta menyampaikan bahwa mereka masih mengalami kesulitan dalam berbicara spontan, memilih ekspresi yang tepat, serta membangun rasa percaya diri ketika melakukan percakapan formal menggunakan bahasa Inggris. Diskusi ini menjadi ruang refleksi bagi mahasiswa untuk memahami kebutuhan keterampilan komunikasi yang relevan dengan dunia kerja.



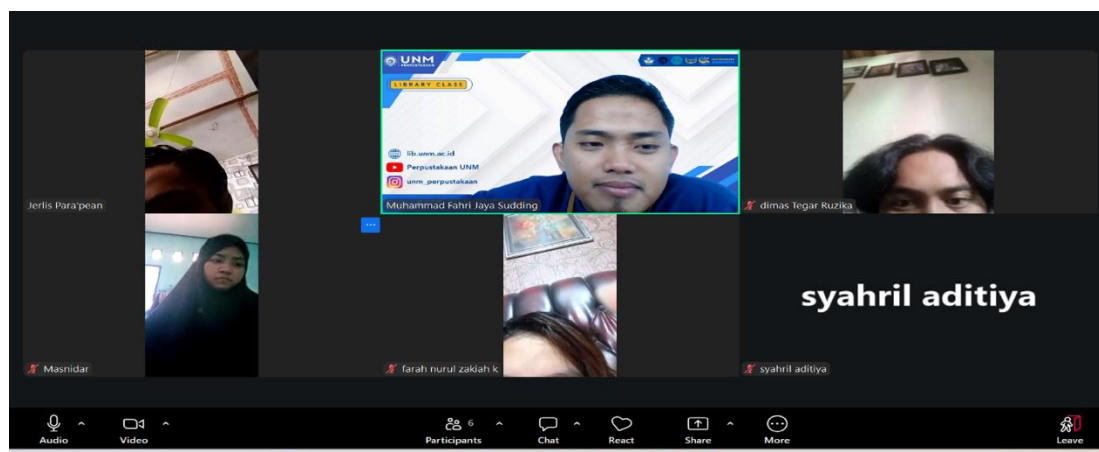
Gambar 1. Penyampaian materi pelatihan secara daring



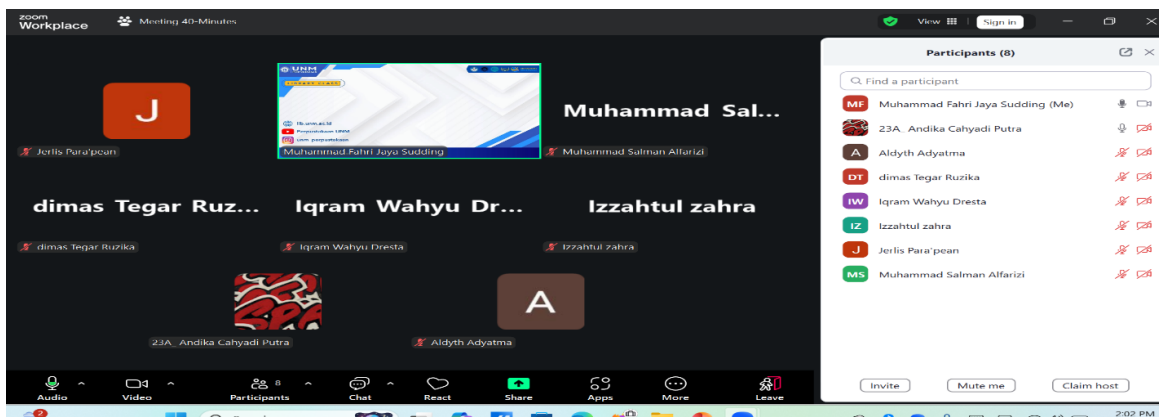
Gambar 2. Diskusi interaktif bersama peserta pelatihan

Pada hari kedua, kegiatan dilanjutkan dengan sesi praktik intensif yang diikuti oleh 12 mahasiswa terpilih. Pada tahap ini, mahasiswa melakukan simulasi komunikasi berbasis situasi hospitality, seperti menyambut tamu hotel, memberikan informasi layanan, menangani pertanyaan pelanggan, serta melakukan percakapan profesional antara staf dan pelanggan. Simulasi dilakukan secara bergantian dengan pendampingan langsung dari pemateri.

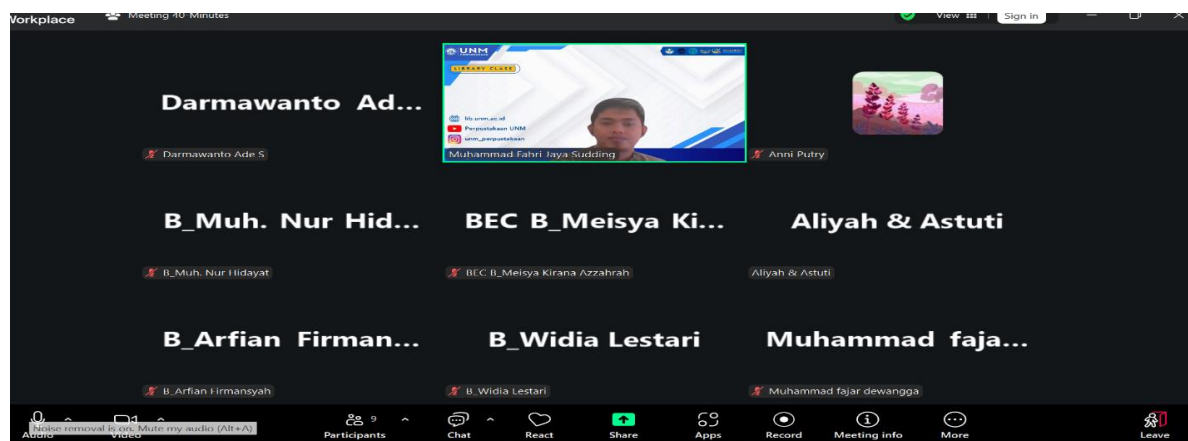
Hasil praktik menunjukkan bahwa mahasiswa mulai mampu menerapkan bentuk *interactional communication* melalui penggunaan sapaan profesional, *small talk*, serta strategi menjaga interaksi agar tetap nyaman dan komunikatif. Selain itu, mahasiswa juga mulai memahami penggunaan *transactional communication* dalam menyampaikan informasi layanan secara jelas, efektif, dan terstruktur. Meskipun demikian, beberapa peserta masih memerlukan latihan dalam aspek pelafalan, kelancaran berbicara, dan penggunaan kosakata profesional yang lebih variatif.



Gambar 3. Praktik simulasi komunikasi hospitality oleh peserta



Gambar 4. Sesi pendampingan dan evaluasi praktik komunikasi



Gambar 5. Foto bersama peserta dan tim pengabdian secara daring

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman dan keterampilan komunikasi profesional mahasiswa. Berdasarkan hasil observasi selama pelatihan, mahasiswa menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam mengikuti seluruh rangkaian kegiatan, terutama pada sesi praktik komunikasi. Peserta menjadi lebih aktif dalam menggunakan bahasa Inggris secara lisan dan lebih percaya diri ketika melakukan simulasi percakapan profesional.

Peningkatan kemampuan komunikasi mahasiswa dalam kegiatan ini sejalan dengan pandangan Brown dan Yule yang menyatakan bahwa *interactional communication* berfungsi untuk membangun hubungan sosial dan menjaga interaksi antarindividu, sedangkan *transactional communication* berorientasi pada penyampaian informasi secara efektif dalam situasi tertentu. Dalam konteks hospitality, kedua kemampuan tersebut menjadi kompetensi penting karena pekerja dituntut mampu membangun kenyamanan pelanggan sekaligus menyampaikan informasi pelayanan dengan jelas dan profesional (Sudding, et.al, 2025). Selain itu, kegiatan ini juga mendukung pengembangan *soft skills* mahasiswa, khususnya keterampilan komunikasi interpersonal, kerja sama, dan kepercayaan diri. Menurut teori *communicative competence* yang dikemukakan oleh Hymes, kemampuan komunikasi tidak hanya mencakup penguasaan struktur

bahasa, tetapi juga kemampuan menggunakan bahasa secara tepat sesuai konteks sosial dan profesional. Oleh karena itu, pelatihan berbasis praktik seperti ini menjadi penting dalam membantu mahasiswa menghubungkan pengetahuan akademik dengan kebutuhan dunia kerja nyata (Sudding, et.al, 2025).

Pelaksanaan pelatihan secara daring juga memberikan pengalaman baru bagi mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran komunikasi berbasis digital. Mahasiswa tetap dapat berinteraksi, berdiskusi, dan melakukan simulasi percakapan meskipun kegiatan dilaksanakan secara online. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan platform digital dapat menjadi alternatif efektif dalam pelaksanaan pelatihan komunikasi profesional bagi mahasiswa. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil memberikan pengalaman pembelajaran yang aplikatif bagi mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar. Melalui pelatihan *Interactional and Transactional Communication*, mahasiswa memperoleh pemahaman teoritis sekaligus pengalaman praktik komunikasi profesional yang relevan dengan kebutuhan industri hospitality dan dunia kerja global.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan *Interactional and Transactional Communication* bagi mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar telah terlaksana dengan baik secara daring pada tanggal 13–14 April 2026. Kegiatan ini menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan keterampilan komunikasi profesional mahasiswa yang masih memerlukan penguatan, khususnya dalam menghadapi kebutuhan dunia kerja pada industri hospitality. Melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, praktik komunikasi, dan simulasi pelayanan, mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan komunikasi interaksional dan transaksional dalam konteks profesional.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan partisipasi, rasa percaya diri, serta kemampuan mahasiswa dalam menggunakan bahasa Inggris untuk situasi pelayanan dan komunikasi kerja. Mahasiswa tidak hanya memahami konsep komunikasi secara teoritis, tetapi juga mampu menerapkannya dalam praktik komunikasi berbasis hospitality. Selain itu, kegiatan ini turut memberikan kontribusi terhadap pengembangan *soft skills* mahasiswa, terutama kemampuan interpersonal, komunikasi profesional, dan kesiapan kerja.

Pelaksanaan kegiatan secara daring juga menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi berbasis digital dapat menjadi alternatif yang efektif dalam mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa. Oleh karena itu, kegiatan serupa diharapkan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan cakupan peserta yang lebih luas serta pengembangan materi praktik yang lebih variatif sesuai kebutuhan industri kerja global. Selain memberikan manfaat praktis bagi mahasiswa, kegiatan ini juga berkontribusi dalam pengembangan pembelajaran komunikasi aplikatif pada bidang Linguistik dan pendidikan bahasa Inggris, khususnya dalam konteks komunikasi profesional dan hospitality.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, H. D. (2007). *Principles of Language Learning and Teaching* (5th ed.). Pearson Education.
- Brown, G., & Yule, G. (1983). *Teaching the Spoken Language*. Cambridge University Press.
- Čuić Tanković, A., Vitezić, V., & Kraljić, V. (2023). Employee communication and soft skills influencing tourists' satisfaction. *European Journal of Tourism Research*, 34, 3410. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v34i.2967>
- Dalimunthe, F. I. (2022). Development of employability skills of hospitality students in preparation for industry needs. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(4), 455–463.
- Harmer, J. (2007). *The Practice of English Language Teaching* (4th ed.). Pearson Longman.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence. In J. B. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics* (pp. 269–293). Penguin Books.
- Jiang, L., & Alexakis, G. (2017). Comparing students' and managers' perceptions of essential entry-level management competencies in the hospitality industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 20, 32–46. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2017.01.001>
- Littlewood, W. (1981). *Communicative Language Teaching: An Introduction*. Cambridge University Press.
- 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.
- Prikshat, V., Nankervis, A., Priyono, S., Salleh, N. M., Connell, J., & Burgess, J. (2021). The importance of soft skills for employability and career development in the hospitality industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 20(1), 1–25. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1817142>
- Richards, J. C. (2006). *Communicative Language Teaching Today*. Cambridge University Press.
- Richards, J. C., & Rodgers, T. S. (2014). *Approaches and Methods in Language Teaching* (3rd ed.). Cambridge University Press.
- 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.
- Shen, H., Jiang, Q., & Xu, Y. (2020). Effective communication strategies of sustainable hospitality: A qualitative exploration. *Sustainability*, 12(10), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su12104071>

- Sudding, M. F. J., Sunusi, S. L., Safitri, C. D., Musdalifah., Azhari, A. (2025). Pelatihan Bahasa Inggris untuk Pengembangan Kompetensi Komunikatif Siswa SMAN 2 Wajo: Fokus pada Self-Introduction dan Daily Life. *Jurnal Maradeka: Tempat Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 104-110.
- Sudding, M. F. J., Fitri, Q., Safitri, C. D., Musdalifah., Azhari, A. (2025). Pelatihan Bahasa Inggris untuk Pengembangan Kompetensi Komunikatif Siswa SMAN 2 Wajo: Fokus pada Self-Introduction dan Daily Life. *Jurnal Maradeka: Tempat Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 104-110.
- Sun, D. (2014). From communicative competence to interactional competence: A new outlook to the teaching of spoken English. *Journal of Language Teaching and Research*, 5(5), 1062–1069. <https://doi.org/10.4304/jltr.5.5.1062-1069>
- Wang, C., Liu, J., & Huang, K. (2015). Customer responses to intercultural communication accommodation strategies in hospitality service encounters. *International Journal of Hospitality Management*, 51, 96–104. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.08.001>
- Wilks, D., & Hemsworth, K. (2011). Soft skills as key competencies in hospitality higher education: Matching demand and supply. *Tourism & Management Studies*, 7, 131–139.