

Pengembangan model pembelajaran *english for specific purposes* untuk *spa therapists* di kawasan wisata kuta

Kadek Feni Aryati¹⁾, Komang Shanty Muni Parwati²⁾, I Made Krisna Adi Chandra³⁾

Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional¹²³⁾

Alamat: Jalan kecak no.12, Gatot Subroto Timur, Kota Denpasar, Kode Pos: 80239

Telp: (0361) 426699, E-mail: stpbi.ac.id

Email: feni.aryati@stpbi.ac.id

Abstrak

Kurangnya penguasaan Bahasa Inggris oleh terapis spa di Kuta menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan maksimal bagi wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi permasalahan komunikasi yang dihadapi oleh terapis spa di Kuta, (2) menganalisis model pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan para terapis spa di Kuta, dan (3) mengembangkan model pembelajaran Bahasa Inggris berbasis *ICT* untuk terapis spa di Kuta. Sepuluh terapis spa yang telah berpengalaman dilibatkan sebagai narasumber dalam penelitian ini. Sumber data lain dalam penelitian ini dokumen yang berupa buku-buku Bahasa Inggris untuk terapis spa. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif. Berdasarkan hasil dari analisis, ditemukan bahwa (1) spa terapis menemui kendala dalam komunikasi dengan wisatawan karena kurangnya penguasaan bahasa inggris, (2) para terapis spa membutuhkan bahan ajar Bahasa Inggris berbasis *ICT* untuk memudahkan mereka dalam mengakses materi, dan (3) bahan ajar berbasis *ICT* yang dikembangkan terdiri dari 12 topik yang terkait dengan komunikasi antara terapis spa dan wisatawan dapat diakses melalui dengan mengakses <https://-edu.com/spa/>. Bahan ajar yang telah dikembangkan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar secara mandiri oleh para terapis spa maupun para instruktur pelatihan sebagai materi ajar.

Kata Kunci: *ESP*, Model pembelajaran, Terapis spa, *ICT*

Abstract

The lack of english mastery by Spa Therapists at Kuta become one of the problems in giving maximal service for tourist. This study aims to (1) identify the communication problems faced by Spa therapists in Kuta, (2) analyze the training and learning models of English language based on the needs of Spa therapists in Kuta, and (3) develop *ICT*-based English learning models for Spa therapist in Kuta. Ten experienced Spa therapists were involved as the resource persons in this study. Other data sources in this study were documents in form of English books for Spa therapists. The data that has been collected was analyzed quantitatively and qualitatively. Based on the results of the analysis, it was found that (1) Spa therapists encountered some obstacles in communicating with tourists due to lack of mastery of English, (2) Spa therapists needed *ICT*-based English teaching materials to facilitate them in accessing materials, and (3) the teaching materials which developed 12 topics related to communication between Spa therapists and tourists can be accessed through <https://-edu.com/spa/>. Teaching materials that have been developed in this study can be used as teaching materials independently by Spa therapists and training instructors as teaching materials.

Keywords: *ESP*, Learning model, Spa Therapists, *ICT*

1. PENDAHULUAN

Keindahan alam yang dimiliki oleh Pulau Bali telah menjadikan pulau ini sebagai sebuah destinasi wisata dunia. Destinasi wisata di Bali tidak hanya berada di satu area tertentu. Setiap kabupaten yang ada di Bali memiliki beragam tempat wisata dengan masing-masing pesonanya. Sebut saja keindahan alam Bedugul dengan Pura Ulun Danu Beratananya yang terletak di Kabupaten Tabanan, megahnya Gunung Batur lengkap dengan dananya di Kabupaten Bangli, indahnya pesona bawah laut Amed di Kabupaten Karangasem, uniknya melihat lumba-lumba di Pantai Lovina Buleleng, menikmati kebudayaan dan adat Bali yang kental di Ubud Kabupaten Gianyar, atau serunya bermain selancar di tengah tingginya ombang Pantai Kuta di Kabupaten Badung. Selain itu, masih ada banyak sekali destinasi pariwisata menarik di pulau kecil ini. Dari sekian banyak destinasi wisata yang ada, Kuta menjadi salah satu favorit wisatawan, baik wisatawan asing maupun manca negara. Liburan mereka di Bali belum lengkap tanpa mengunjungi Kuta, khususnya Pantai Kuta.

Dalam perkembangannya sebagai salah satu kawasan wisata favorit di Bali, Kuta terus melakukan pengembangan-pengembangan dalam hal sarana dan prasarana penunjang bagi wisatawan. Tidak bisa dipungkiri jika ketersediaan sarana dan prasarana penunjang berimbas besar pada jumlah kunjungan wisata ke suatu kawasan. Melihat pentingnya hal ini, Kuta terus meningkatkan sarana dan prasarana penunjang untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjungnya. Tidak heran jika saat ini para wisatawan dapat dengan mudah menemukan beragam akomodasi wisata di Kuta, seperti hotel, restaurant, café, spa, dan masih banyak akomodasi penunjang lainnya yang bisa ditemukan di kawasan wisata ini. Dilihat dari segi daya tarik wisata dan fasilitas penunjang, Kuta dapat dikatakan sebagai destinasi wisata yang layak untuk dikunjungi bagi wisatawan.

Selain patut diperhatikan perkembangan fasilitas penunjang, pengembangan daerah wisata Kuta juga harus dibarengi dengan peningkatan kualitas sumber daya pelaku dunia pariwisata di kawasan tersebut. Salah satunya adalah penguasaan Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional. Pelaku dunia pariwisata sudah seharusnya memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik untuk memudahkan komunikasi dengan para wisatawan asing sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung.

Spa merupakan salah satu akomodasi wisata yang dapat dengan mudah ditemukan di kawasan wisata Kuta. Spa tergolong sebuah akomodasi dalam industri pariwisata di Indonesia. Spa dikenal sebagai hydrotherapy (terapi dan perawatan diri dengan mediasi air) untuk menjaga tubuh tetap bugar. Pada bisnis ini, air merupakan inti dari spa sebagaimana maksud dari singkatan spa yaitu *salud per aqua* atau 'sehat melalui air'. Kini, praktik Spa berkembang sebagai paket wisata kesehatan (*wellness tourism*) dengan beragam pijatan disertai dengan unsur-unsur vibrasi air, *thermotherapy* (panas untuk melebarkan pembuluh darah), *colour therapy*, *music therapy*, *aromotherapy*, *diet therapy*, *herbal therapy*, *reflexiology*, *acupressure* dan meditasi dalam rangka menghilangkan rasa nyeri dengan menyenangkan, memberikan ketenangan, menguatkan otot, memberikan rasa rileks dan meningkatkan kekebalan tubuh serta mengurangi stress. Massage atau pijatan dalam hal itu dapat memperlambat denyut jantung dan menurunkan tekanan darah pasien akibat stress berkepanjangan akibat kepadatan pekerjaan sehari-hari. Dari beragam teknik Spa, relaksasi merupakan penekanan dari praktik Spa dalam mengantarkan klien menjadi lebih bugar.

Sebagai salah satu akomodasi wisata di kawasan wisata Kuta, orang-orang yang terlibat dalam industry tersebut juga diharapkan mampu menguasai dan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dengan baik, salah satunya adalah spa terapis. Akan tetapi, permasalahan komunikasi dalam Bahasa Inggris masih sering dihadapi oleh para spa terapis di kawasan wisata tersebut. Masalah komunikasi dengan penggunaan bahasa Inggris seharusnya sudah tertanggulangi ketika mereka mengambil kursus Spa mengingat hampir setiap kursus Spa memuat pelajaran bahasa Inggris sebagai bagian dari kurikulum pelatihan. Walaupun materi pelatihan sangat terbatas pada kursus Spa paling singkat di Bali, pada umumnya materi pembelajaran bahasa Inggris selalu menjadi bagian dari kurikulum pelatihan bagi para calon terapis. Apalagi di Bali sudah terdapat banyak tipikal pelatihan bahasa Inggris secara komprehensif dari kelembagaan di tingkat

universitas sampai dengan kursus dan privat bahasa Inggris lengkap dengan program pembelajaran yang bisa dipilih untuk menanggulangi kendala komunikasi dengan mempergunakan bahasa Inggris.

Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan bahwa komunikasi dalam Bahasa Inggris masih menjadi permasalahan yang dihadapi oleh para spa terapis di kawasan wisata Kuta, maka penelitian ini diajukan dan dilaksanakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan model pembelajaran bahasa Inggris khusus untuk menanggulangi masalah kendala komunikasi dikalangan terapis Spa karena tidak menguasai bahasa Inggris. Terobosan berbasis aplikasi ini dianggap penting mengingat masih terdapat terapis di kawasan wisata Kuta yang tidak menguasai bahasa Inggris. Pengembangan program pelatihan ini diharapkan dapat menjadi solusi secara praktis ditengah beragam program komprehensif dari pelatihan bahasa Inggris yang sudah ada. Program pelatihan bahasa Inggris ini dikembangkan dari aplikasi program-program pelatihan bahasa Inggris yang sangat mudah di dapatkan oleh para pengguna smartphone secara gratis. Akan tetapi, format dari aplikasi program-program pelatihan bahasa Inggris masih kurang praktis dan efektif untuk pembelajaran bahasa Inggris secara otodidak. Oleh karena itu, pengembangan program pelatihan bahasa Inggris dari program-program bahasa Inggris berbasis aplikasi sebelumnya khusus untuk para terapis Spa tentunya akan menjadi salah satu pilihan pelatihan strategis secara mandiri, praktis, mudah dan murah di tengah kebutuhan peningkatan kunjungan konsumen Spa pada kawasan wisata Kuta yang padat akan kunjungan wisatawan mancanegara.

Dari latar belakang yang dipaparkan di atas dapat dirumuskan bahwa penelitian ini bertujuan untuk (1) mengkaji permasalahan komunikasi yang dihadapi oleh spa terapis di kawasan Kuta, (2) mengkaji model pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan spa terapis di kawasan wisata Kuta, dan (3) mengembangkan model pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai untuk spa terapis di kawasan wisata Kuta.

2. METODE PENELITIAN

Data dalam penelitian dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif kemudian didesain sebagai penelitian dan pengembangan dengan pendekatan Gall dan Bord (1983). Model ini terdiri dari 10 tahap, yaitu (1) penelitian dan pengumpulan informasi, (2) perencanaan, (3) pengembangan produk awal, (4) uji coba produk awal, (5) revisi produk awal, (6) menguji produk yang telah direvisi, (7) revisi produk yang telah diuji coba, (8) mengevaluasi produk, (9) revisi produk akhir, dan (10) diseminasi. Akan tetapi dalam penelitian ini, 10 tahapan tersebut disederhakan menjadi 3 tahap penting sebagaimana dikutip dari Sukmadinata (2008). Tiga tahap itu adalah (1) tahap eksplorasi yang mencakup melakukan analisis kebutuhan terhadap materi ajar; (2) tahap pengembangan prototype model yang meliputi mendisain model dan mengujicobakan model tersebut; (3) tahap validasi yang memuat validasi ahli.

1. Tahap Eksplorasi

a. Tujuan penelitian

Tujuan tahap eksplorasi ini adalah untuk melakukan analisis kebutuhan materi ajar untuk Spa Therapist. Dengan kata lain, apakah protipe model yang akan dikembangkan benar-benar dibutuhkan. Pada tahapan ini peneliti mengamati: (1) apakah para Spa Therapist membutuhkan materi pembelajaran bahasa Inggris yang akan dikembangkan? (2) apakah sudah ada materi sebelumnya, dan (3) selanjutnya peneliti akan menganalisis apakah materi tersebut sungguh dibutuhkan. Tahap eksplorasi dilaksanakan secara natural tanpa ada intervensi dari peneliti. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci yang mengeksplorasi kebutuhan dan kondisi saat sekarang.

b. Disain Penelitian

Penelitian pada tahap eksplorasi ini menggunakan pendekatan kualitatif. Boyd (2007: 1) secara jelas mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan proses sistematis untuk

mengumpulkan informasi terhadap apa yang dikatakan dan dilakukan orang dengan cara yang natural untuk mendapatkan suatu situasi apa adanya.

c. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini terdiri dari 10 (sepuluh) Spa Therapist. Mereka berdomisili di Bali. Subjek penelitian sudah berpengalaman di bidangnya minimal lima tahun.

d. Data dan Sumber

Data yang dikumpulkan pada tahap ini, yaitu opini Spa Therapist terhadap kebutuhan materi ajar dan buku teks tentang pengajaran bahasa Inggris untuk Spa Therapist. Sumber data pertama adalah *Spa Therapist* sedangkan sumber data kedua adalah buku teks dari berbagai sumber baik internet maupun toko buku. Untuk mendapatkan data tersebut peneliti berkolaborasi dengan mahasiswa baik dalam bentuk melakukan wawancara maupun dalam hal pencarian buku-buku sumber yang terkait dengan penelitian ini.

e. Teknik Pengumpulan

Data dikumpulkan melalui wawancara dan analisis dokumen. Wawancara dilaksanakan kepada subjek penelitian yang bervariasi yang terdiri dari Spa Therapist. Sedangkan analisis dokumen dilakukan dengan cara mengumpulkan semua buku pengajaran bahasa Inggris untuk Spa Therapist.

f. Teknik Analisis

Data Analisis dilakukan melalui teknik analisis interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984). Ada empat langkah yang akan ditempuh dalam analisis tersebut, yaitu (1) pengumpulan data; (2) pemilahan data; (3) pemaparan data; dan (4) pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Setiap tahap dilakukan secara terstruktur dan terencana.

2. Tahap Pengembangan Prototipe Model

a. Tujuan Penelitian

Tujuan tahapan pengembangan model adalah untuk mendesain draf model pengembangan materi ajar bahasa Inggris untuk Spa Therapist. Pendesainan draf model tersebut meliputi (1) pembuatan bagian awal (cover, kata pengantar, dan daftar isi); bagian utama (menentukan kompetensi pembelajaran yang dituangkan dalam bentuk unit-unit); (3) bagian akhir (daftar referensi, kunci jawaban, biodata pengarang dan kontributor pembuatan buku).

b. Mendesain Draft Model

Draf model ini dirancang agar pembelajar bahasa Inggris untuk Spa Therapist lebih cepat mampu berbahasa Inggris dengan baik. Draf model direncanakan dibuat dalam lima unit. Draf model mencakup (1) Bagian Awal: cover, daftar isi, kata pengantar, dan pendahuluan; (2) Bagian inti berupa materi-materi utama yang akan diberikan kepada Spa Therapist yang dituangkan dalam bentuk unit-unit; (3) Bagian Akhir: mencakup daftar pustaka, kunci jawaban, panduan untuk guru, dan profil penulis dan kontributor bahan ajar yang sudah didesain dengan baik.

c. Melakukan *Lay Out*

Draf Model dilayout dengan baik sesuai dengan standardisasi buku ajar yang layak. Beberapa gambar, ilustrasi, dan bagan akan dimasukkan supaya pembelajar lebih tertarik membaca dan mempelajarinya. Selanjutnya bahan ajar dirancang dengan menggunakan warna-warni agar memiliki daya pikat bagi pembelajar. Pelaksanaan layout draf model dilakukan beberapa kali sesuai dengan pertimbangan dana masukan dari berbagai pihak yang dianggap qualified dalam bidangnya.

d. Membuat desain uji coba

Uji coba produk bertujuan untuk mengetahui apakah produk yang dibuat layak digunakan atau tidak melalui tiga tahapan yaitu; (a) uji ahli, dilakukan dengan responden para ahli media dan ahli materi, (b) uji coba praktisi lapangan, pada tahap ini produk diuji penggunaannya oleh para Spa Therapist, (3) uji coba lapangan, yaitu uji coba dengan melibatkan 15-30 subyek pengguna smart application dikalangan Spa Therapist.

3. Tahap Validasi

Tahap ini dimaksudkan untuk memvalidasi buku teks yang sudah dirancang. Teknik validasi yang akan digunakan adalah dengan meminta sejumlah pakar yang memahami EOP dan materi ajar untuk melakukan kajian apakah buku yang sudah dirancang cocok untuk diaplikasikan untuk pembelajar bahasa Inggris agen travel. Sebelum melakukan validasi buku terlebih dahulu disusun lembaran validasi yang diisi oleh pakar. Validitas mencakup kecocokan buku untuk Spa Therapist (aim and approach), isi buku (content), tingkat kesulitan buku (level of difficulty), serta perwajahan dan tata letak (layout).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Tujuan pertama dari penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh para terapis spa di kawasan wisata Kuta ketika menjalankan tugasnya. Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, peneliti melakukan interview dengan 10 terapis spa di kawasan wisata Kuta. Berdasarkan hasil interview, permasalahan komunikasi menjadi permasalahan terbesar ketika mereka bekerja, khususnya ketika mereka harus berhadapan dengan wisatawan manca negara. Hal ini dikarenakan oleh penguasaan Bahasa Inggris mereka yang digolongkan kurang. Terkait permasalahan penguasaan Bahasa Inggris yang kurang sehingga menghambat komunikasi mereka dengan wisatawan manca negara, penelitian ini bertujuan menguraikan permasalahan yang mereka hadapi. Permasalahan-permasalahan komunikasi tersebut adalah 1) Kesulitan dalam menyapa wisatawan yang berkunjung ke Spa, 2) Kurangnya penguasaan kosa kata tentang bagian tubuh dalam Bahasa Inggris, 3) Kesulitan dalam menjelaskan pelayanan dan produk yang digunakan, dan 4) Kesulitan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan.

Tujuan kedua dari penelitian ini adalah menemukan model pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan spa terapis di kawasan wisata Kuta. Dalam mengembangkan model pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris, peneliti mempertimbangkan permasalahan-permasalahan komunikasi serta permasalahan lain yang dihadapi oleh spa terapis di kawasan wisata Kuta. Selain permasalahan yang dipaparkan pada poin sebelumnya, pengembangan model pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan spa terapis di kawasan wisata Kuta juga mempertimbangan kebutuhan mereka terhadap pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris. Analisis kebutuhan dilakukan oleh peneliti untuk menemukan kebutuhan para spa terapis di kawasan wisata Kuta. Hasil analisis kebutuhan menunjukkan bahwa para spa terapis di kawasan wisata Kuta membutuhkan model pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris yang: 1) membantu mereka meningkatkan kemampuan mereka berbicara, 2) membantu mereka menguasai tata Bahasa Inggris sederhana dan meningkatkan penguasaan kosa kata Bahasa Inggris, 3) menyajikan topic-topik yang sesuai dengan dunia kerja mereka, 4) memberikan kesempatan bagi mereka untuk melatih kemampuan mendengarkan, menulis, dan membaca mereka, 5) mudah diakses. Kemudian dari sisi bahan ajar bahasa Inggris yang diperlukan adalah bahan ajar yang: 1) memberikan kegiatan atau aktifitas belajar yang merangsang para spa terapis untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi, 2) menyajikan beragam variasi struktur bahasa, 3) menyajikan topik yang sesuai dengan dunia spa terapis, 4) berbasis *ICT*.

Tujuan ketiga adalah untuk mengembangkan Pembelajaran Bahasa Inggris untuk Spa Terapis berbasis *ICT* di Kawasan Wisata Kuta. Produk pertama yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah silabus. Pengembangan silabus ini didasarkan pada permasalahan yang ada serta berdasarkan analisis dari bahan ajar Bahasa Inggris untuk spa terapis yang telah ada. Silabus ini memberikan gambaran secara umum untuk para dosen dan instruktur *English for specific purposes* tentang bagaimana pembelajaran Bahasa Inggris untuk spa terapis seharusnya diberikan. Silabus Bahasa Inggris untuk spa terapis yang telah dikembangkan dalam penelitian ini kembali diturunkan menjadi beberapa rencana pelaksanaan pembelajaran. Setiap topic dikembangkan menjadi 1 atau 2 rencana pelaksanaan pembelajaran. Dalam rencana pelaksanaan pembelajaran

yang dikembangkan, dosen atau instruktur *English for specific purposes* dapat dengan mudah mengaplikasikan rencana pelaksanaan pembelajaran di dalam kelas. Silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran yang dikembangkan dalam penelitian ini juga dilengkapi bahan ajar berbasis *ICT*. Dengan kata lain, penelitian ini juga mengembangkan sebuah bahan ajar Bahasa Inggris untuk spa terapis yang dapat diakses melalui web yang dimana hal tersebut memudahkan para spa terapis untuk mengaksesnya serta mereka dapat belajar Bahasa Inggris dimanapun dan kapanpun.

3.2. Pembahasan

Terdapat 3 hasil yang dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan dari penelitian. Maka pemaparan hasil dan luaran yang dicapai dalam penelitian akan dibagi menjadi 3 sub sebagai berikut.

Permasalahan Komunikasi yang Dihadapi oleh Spa Terapis

Komunikasi dalam Bahasa Inggris masih menjadi permasalahan besar bagi para spa terapis dalam menjalankan tugasnya. Untuk mengidentifikasi permasalahan komunikasi yang dihadapi oleh spa terapis, peneliti melakukan wawancara dengan 10 spa terapis di kawasan wisata Kuta. Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat 4 permasalahan komunikasi. Permasalahan pertama terkait dengan kemampuan spa terapis untuk menyapa pelanggannya dalam Bahasa Inggris. Para spa terapis menemukan bahwa mereka belum mampu menyapa pelanggan mereka dengan hangat. Ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mereka tentang ekspresi dalam Bahasa Inggris yang bisa mereka gunakan untuk menyapa. Selama ini mereka menyapa dengan sapaan standar, seperti *good morning/ afternoon/ evening*. Mereka belum mengetahui variasi ekspresi lain untuk kepentingan menyapa. Percakapan yang sering terjadi antara spa terapis dengan wisatawan asing digambarkan dalam percakapan di bawah ini.

Spa terapis : “*Good morning, Mam.*”

Wisatawan : “*Good morning.*”

Setelah percakapan tersebut, spa terapis belum mampu untuk mengembangkan sapaan mereka dengan menggunakan ekspresi-ekspresi lain dalam Bahasa Inggris sehingga terjadi suasana yang hening yang memungkinkan muncul perasaan tidak nyaman bagi wisatawan. Selain terkendala dalam menyapa pelanggan yang berkunjung, para terapis spa tersebut juga mengalami kendala dalam bertukar informasi personal, seperti nama dan lainnya. Mereka mampu memperkenalkan dirinya dengan baik dalam Bahasa Inggris. Akan tetapi mereka belum mampu untuk menanyakan hal-hal lain kepada pelanggannya atau memeriksa informasi personal mereka. Dalam hal ini, para spa terapis belum memiliki pengetahuan tentang *tag question* untuk memeriksa kebenaran informasi personal dari wisatawan asing, seperti “*You are Michele, aren't you?*” dan lain sebagainya. Karena keterbatasan tersebut, spa terapis cenderung mengucapkan “*what is your name?*”. Secara keseluruhan, spa terapis di kawasan wisata kuta belum mampu menguasai Bahasa Inggris yang mereka gunakan untuk menyapa serta memperkenalkan diri dan meminta informasi personal dari wisatawan asing.

Permasalahan kedua adalah kurangnya penguasaan nama-nama bagian tubuh dalam Bahasa Inggris. Efek dari kurangnya penguasaan kosa kata ini adalah menghambat para spa terapis dalam menjelaskan pelayanan dan produk yang akan mereka berikan. Ini juga terkadang menimbulkan kebingungan bagi pelanggan karena terjadi kesalahan penyebutan nama bagian tubuh. Ketiga adalah kesulitan dalam menjelaskan produk dan pelayanan kepada pelanggan. Ini terkait dengan kurangnya kosa kata Bahasa Inggris yang dimiliki oleh para spa terapis. Permasalahan keempat adalah kesulitan dalam menangani keluhan dari pelanggan, termasuk di

dalamnya kesulitan dalam menanyakan dan menyatakan alasan dibalik keluhan pelanggan serta kesulitan dalam memberikan respon yang tepat.

Keterbatasan penguasaan kosa kata bagian tubuh dalam Bahasa Inggris berdampak pada komunikasi yang terjadi antara spa terapis dengan wisatawan asing. Ketika menjelaskan pelayanan yang akan diberikan, spa terapis lebih banyak langsung menunjuk bagian tubuh yang akan diberikan pelayanan. Terkadang mereka salah menyebutkan nama bagian tubuh sehingga menimbulkan kebingungan. Berikut contoh percakapan yang terjadi antara spa terapis dengan wisatawan asing terkait dengan kesalahan dalam penyebutan nama bagian tubuh dalam Bahasa Inggris.

Spa terapis : *“Please relax your leg. I treat your fingers first.”*

Dalam percakapan tersebut, spa terapis berkeinginan untuk menjelaskan kepada pelanggannya bahwa ia akan memberikan pijatan di daerah kaki dan dimulai dari jari-jari kaki. Akan tetapi mereka menyebutkan *“fingers”* yang merujuk pada jari-jari tangan. Dalam hal tersebut, spa terapis seharusnya menggunakan kata *“toes”*. Hal tersebut menunjukkan keterbatasan pada penguasaan kosa kata bagian – bagian tubuh dalam Bahasa Inggris.

Permasalahan ketiga adalah kesulitan dalam menjelaskan pelayanan dan produk yang digunakan. Seperti yang telah dijelaskan pada bagian hasil penelitian bahwa para spa terapis memiliki keterbatasan dalam penguasaan nama – nama bagian tubuh dalam Bahasa Inggris. Keterbatasan tersebut berimbas pada kemampuan mereka dalam menjelaskan pelayanan yang akan mereka berikan kepada pelanggan mereka. Selain keterbatasan dalam penguasaan kosa kata nama-nama bagian tubuh dalam Bahasa Inggris, para spa terapis di kawasan wisata Kuta juga tidak memiliki perbendaharaan kosa kata Bahasa Inggris yang kaya sehingga ini menghambat mereka dalam menjelaskan pelayanan dan produk yang akan digunakan.

Kemampuan mereka dalam mendeskripsikan sesuatu, khususnya pelayanan dan produk juga belum dapat dikatakan baik. Mereka belum mampu untuk menjelaskan bagaimana pelayanan yang akan diberikan, serta produk apa yang akan mereka gunakan dalam pelayanan termasuk di dalamnya menjelaskan kebaikan dari produk yang digunakan serta memberikan rekomendasi pelayanan dan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Hal ini tidak hanya terkait dengan kemampuan mereka menjelaskan tetapi ini juga berhubungan dengan kemampuan mereka memahami keluhan dan cerita dari pelanggan dalam Bahasa Inggris sehingga mereka tidak mampu memberikan rekomendasi atau saran yang tepat untuk pelanggannya. Ketidakmampuan mereka memberikan rekomendasi atau saran disebabkan oleh mereka belum mengenal ekspresi-ekspresi dalam Bahasa Inggris untuk memberikan saran.

Permasalahan keempat adalah kesulitan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan. Permasalahan komunikasi yang terakhir yang spa terapis di kawasan wisata Kuta adalah kesulitan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan. Mereka tidak mampu memberikan tanggapan yang tepat ketika mereka mendapatkan keluhan dari para pelanggan. Kesulitan ini termasuk di dalamnya mengalami kesulitan untuk mengetahui alasan atau sebab dari suatu permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan mereka. Selain itu, mereka juga belum mampu mengutarakan alasan kenapa hal tersebut bisa terjadi. Karena keterbatasan kemampuan dalam menangani keluhan dari pelanggan, mereka lebih cenderung menghadapinya dengan diam yang tanpa disadari hal ini akan semakin memicu kemarahan dari pelanggan mereka. Sebagai seorang pekerja yang berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan, seorang spa terapis sudah seharusnya mengetahui tata cara berkomunikasi dengan baik, khususnya dalam Bahasa Inggris, ketika menghadapi atau menangani keluhan dari pelanggan.

Itulah 4 permasalahan komunikasi dalam Bahasa Inggris yang sering dihadapi oleh spa terapis di kawasan wisata Kuta. Sebenarnya, mereka telah mendapatkan pelatihan Bahasa Inggris ketika mereka dalam masa pelatihan sebagai seorang spa terapis. Akan tetapi keterbatasan waktu pelatihan, banyak spa terapis belum mampu menguasai Bahasa Inggris yang diperlukan oleh seorang spa terapis dengan baik sehingga permasalahan – permasalahan di atas muncul. Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan membaca bahan ajar Bahasa Inggris untuk spa terapis

serta berlatih secara terus menerus. Bahan ajar Bahasa Inggris untuk spa terapis yang banyak beredar hanyalah dalam bentuk buku. Ini, menurut para spa terapis tidak mudah untuk diakses. Permasalahan dalam hal kemudahan akses untuk bahan ajar Bahasa Inggris untuk spa terapis inilah yang ingin diatasi dalam penelitian ini, yaitu mengembangkan bahan ajar Bahasa Inggris berbasis *ICT* yang disajikan di sebuah web. Ini memungkinkan para spa terapis dapat dengan mudah mengaksesnya karena setiap spa terapis memiliki *smartphone* yang terhubung dengan internet.

Permasalahan komunikasi tersebut dapat diselesaikan dengan memberikan pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Terkait dengan pembelajaran Bahasa Inggris, para spa terapis menemukan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam mengakses bahan ajar Bahasa Inggris sehingga itu turut menghambat proses belajar mereka.

Model Pembelajaran Bahasa Inggris yang Sesuai untuk Spa Terapis

Tujuan kedua dari penelitian ini adalah menemukan model pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan spa terapis di kawasan wisata Kuta. Tujuan kedua dari penelitian ini adalah menemukan model pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan spa terapis di kawasan wisata Kuta. Dalam mengembangkan model pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris, peneliti mempertimbangkan permasalahan-permasalahan komunikasi serta permasalahan lain yang dihadapi oleh spa terapis di kawasan wisata Kuta. Selain permasalahan yang dipaparkan pada poin sebelumnya, pengembangan model pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan spa terapis di kawasan wisata Kuta juga mempertimbangan kebutuhan mereka terhadap pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris. Analisis kebutuhan dilakukan oleh peneliti untuk menemukan kebutuhan para spa terapis di kawasan wisata Kuta. Hasil analisis kebutuhan menunjukkan bahwa para spa terapis di kawasan wisata Kuta membutuhkan model pelatihan dan pembelajaran Bahasa Inggris sebagai berikut.

- 1) Kebutuhan terhadap pembelajaran Bahasa Inggris yang membantu mereka meningkatkan kemampuan mereka berbicara

Kebutuhan pertama para spa terapis di kawasan wisata Kuta adalah kebutuhan terhadap pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris yang membantu mereka meningkatkan kemampuan mereka dalam berbicara. Kebutuhan ini memang kebutuhan mendasar bagi seorang spa terapis yang dimana berbicara menjadi aktifitas penting dalam pekerjaan mereka. Seorang spa terapis dituntut memiliki kemampuan bicara yang baik agar mampu memberikan perasaan nyaman kepada pelanggan mereka. Mengingat banyaknya permasalahan komunikasi dalam Bahasa Inggris yang mereka hadapi, maka para spa terapis membutuhkan sebuah pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris yang membantu mereka meningkatkan kemampuan berbicara mereka sehingga nantinya mereka mampu untuk berkomunikasi dengan lebih baik dengan pelanggan.

- 2) Kebutuhan terhadap pembelajaran Bahasa Inggris yang membantu mereka menguasai tata Bahasa Inggris sederhana dan meningkatkan penguasaan kosa kata Bahasa Inggris

Selain membutuhkan pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris yang membantu mereka meningkatkan kemampuan berbicara mereka, para spa terapis di kawasan wisata Kuta juga membutuhkan sebuah pembelajaran atau Bahasa Inggris yang membantu mereka menguasai tata Bahasa Inggris sederhana dengan baik serta membantu mereka meningkatkan penguasaan kosa kata Bahasa Inggris mereka. Hal ini terkait dengan permasalahan kurangnya penguasaan kosa kata Bahasa Inggris mereka sehingga menghambat mereka dalam berkomunikasi. Hal itulah yang mendorong mereka untuk meningkatkan kemampuan tata Bahasa Inggris serta penguasaan kosa kata Bahasa Inggris. Dengan memiliki pemahaman tata Bahasa Inggris yang baik serta kosa kata yang kaya, mereka akan mampu berkomunikasi lebih baik dengan pelanggan serta mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

- 3) Kebutuhan terhadap pembelajaran Bahasa Inggris yang menyajikan topic-topik yang sesuai dengan dunia kerja mereka

Seperti yang telah diuraikan pada subbab permasalahan yang mereka hadapi dalam berkomunikasi bahwa mereka menemukan kesulitan dalam menyapa pelanggan, kesulitan dalam menjelaskan pelayanan dan produk, serta kesulitan dalam menangani keluhan pelanggan sehingga mereka membutuhkan sebuah pembelajaran atau bahan ajar yang menyajikan topic-topik yang sesuai dengan dunia kerja mereka. Pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris yang menyajikan topic – topic terkait diharapkan mampu membantu mereka dalam menghadapi situasi-situasi tersebut. Dengan kata lain, para spa terapis di kawasan wisata Kuta membutuhkan sebuah pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris yang menyajikan ekspresi dan struktur dalam Bahasa Inggris yang terkait dengan dunia kerja mereka sebagai seorang spa terapis.

- 4) Kebutuhan terhadap pembelajaran Bahasa Inggris yang memberikan kesempatan bagi mereka untuk melatih kemampuan mendengarkan, menulis, dan membaca mereka

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang dilakukan, para spa terapis memberikan prioritas pada kemampuan mereka dalam berbicara karena mereka lebih banyak berkomunikasi secara verbal dengan para pelanggannya. Itu bukan berarti mereka menyepelekan kemampuan berbahasa yang lain, seperti kemampuan mendengarkan, menulis, bahkan membaca. Ini terlihat dari kebutuhan mereka terhadap pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris yang memberikan kesempatan mereka untuk melatih kemampuan mendengarkan, menulis, dan membaca. Tidak bisa dipungkiri bahwa seorang spa terapis perlu memiliki kemampuan mendengarkan yang baik agar mampu memahami situasi dan keluhan dari pelanggannya. Sehingga mereka membutuhkan bahan ajar Bahasa Inggris yang melatih kemampuan mendengarkan mereka. Ini juga berlaku untuk 2 kemampuan berbahasa lainnya.

- 5) Kebutuhan terhadap pembelajaran Bahasa Inggris yang mudah diakses

Perkembangan teknologi dewasa ini turut serta mempengaruhi dunia pendidikan saat ini. Berbagai media belajar juga telah tersaji secara digital. Akan tetapi, bahan ajar Bahasa Inggris untuk spa terapis masih dalam bentuk buku teks. Sehingga pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris digital menjadi suatu kebutuhan bagi para spa terapis di kawasan wisata Kuta. Pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris berbasis digital memudahkan para spa terapis untuk mengaksesnya

Lima kebutuhan mendasar dari para spa terapis di kawasan wisata Kuta tersebut menjadi pertimbangan bagi peneliti dalam mengembangkan model pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris yang sesuai dan tepat untuk spa terapis. Selain 5 hal tersebut, peneliti juga mendasarkan pengembangan pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris untuk spa terapis ini pada teori pengembangan bahan ajar Bahasa Inggris untuk kebutuhan yang specific atau *English for Specific Purposes (ESP)* dari Hutchinson dan Water (1987), sehingga model pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris yang sesuai untuk spa terapis di kawasan wisata Kuta dapat dijabarkan sebagai berikut.

- 1) Bahan ajar Bahasa Inggris yang memberikan kegiatan atau aktifitas belajar yang merangsang para spa terapis untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi

Bahan ajar Bahasa Inggris yang dikembangkan dalam penelitian ini seharusnya memberikan kegiatan atau aktifitas belajar yang beragam. Keragaman kegiatan atau aktifitas belajar yang disajikan dalam suatu pembelajaran atau bahan ajar diharapkan mampu menghadirkan suasana menyenangkan dalam belajar dan menjauhkan kejenuhan bagi para spa terapis dalam belajar Bahasa Inggris. Selain beragam, aktifitas atau kegiatan belajar yang mampu menstimulus atau merangsang para spa terapis untuk meningkatkan kemampuan

berkomunikasi mereka, tidak hanya kemampuan berbicara, tetapi juga kemampuan mendengarkan, menulis, maupun membaca.

2) Bahan ajar Bahasa Inggris yang menyajikan beragam variasi struktur bahasa

Model pembelajaran atau bahan ajar Bahasa Inggris yang sesuai untuk spa terapis di kawasan wisata Kuta adalah bahan ajar yang menyajikan beragam variasi struktur dan ekspresi dalam Bahasa Inggris, seperti struktur dan ekspresi dalam menyapa pelanggan, menangani keluhan pelanggan, menjelaskan pelayanan serta produk yang akan diberikan, serta hal-hal lain yang sesuai dengan komunikasi yang terjadi antara spa terapis dengan pelanggannya.

3) Bahan ajar Bahasa Inggris yang menyajikan topic yang sesuai dengan dunia spa terapis

Ini sesuai dengan teori tentang pengembangan bahan ajar untuk ESP dari Hutchinson dan Water (1987) bahwa bahan ajar yang baik sebaiknya menyajikan penggunaan Bahasa Inggris yang baik dan benar dalam dunia yang lebih spesifik. Karena ditujukan untuk spa terapis di kawasan wisata Kuta, maka bahan ajar dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan dunia spa terapis sehingga topic-topik yang disajikan pun disesuaikan dengan kebutuhan para spa terapis sehingga para spa terapis mendapatkan manfaat yang nyata untuk pekerjaan mereka.

4) Bahan ajar Bahasa Inggris berbasis *ICT*

Bahan ajar Bahasa Inggris yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah bahan ajar berbasis *ICT* yang disajikan dalam suatu web yang memudahkan para spa terapis untuk belajar Bahasa Inggris lewat *smartphone* yang mereka miliki. Bahan ajar Bahasa Inggris yang dikembangkan dalam penelitian ini didasarkan pada model tersebut yang dimana model tersebut telah disesuaikan dengan permasalahan yang dihadapi oleh para spa terapis di kawasan wisata Kuta, kebutuhan para spa terapis terhadap bahan ajar Bahasa Inggris serta, teori pengembangan bahan ajar Bahasa Inggris untuk tujuan yang spesifik dari Hutchinson dan Waters (1987).

Model tersebut kemudian dikembangkan menjadi perangkat pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai untuk spa terapis di kawasan wisata Kuta.

Pengembangan Model Pembelajaran Bahasa Inggris yang Sesuai untuk Spa Terapis

Terdapat 3 produk yang dikembangkan dalam penelitian ini. Ketiga produk tersebut saling berhubungan dan saling mendukung. Ketiga produk tersebut adalah silabus, rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP), dan bahan ajar berbasis *ICT*. Pengembangan silabus ini didasarkan pada permasalahan yang ada serta berdasarkan analisis dari bahan ajar Bahasa Inggris untuk spa terapis yang telah ada. Silabus ini memberikan gambaran secara umum untuk para dosen dan instruktur *English for specific purposes* tentang bagaimana pembelajaran Bahasa Inggris untuk spa terapis seharusnya diberikan. Dalam silabus ini, dosen dan instruktur dapat menemukan topic pembelajaran, tujuan pembelajaran, aspek kebahasaan, rekomendasi kegiatan belajar serta media belajar, serta evaluasi yang bisa dilakukan.

Dalam silabus yang dikembangkan, terdapat beberapa hal yang berhubungan dengan pembelajaran Bahasa Inggris yang dapat mempermudah dosen dan instruktur dalam melaksanakan pembelajaran. Dalam silabus, dosen dan instruktur dapat menemukan topic-topik yang perlu diajarkan kepada spa terapis. Ini membantu dosen dan instruktur untuk menyiapkan materi pembelajaran. Selain itu terdapat pula tujuan dari pembelajaran sehingga dosen dan instruktur memiliki pemahaman tentang hal-hal yang spa terapis perlu kuasai. Terdapat pula fungsi, struktur, dan ekspresi dalam Bahasa Inggris yang terkait dengan topic pembelajaran. Dosen dan instruktur juga diberikan gambaran aktifitas-aktifitas, materi yang digunakan, serta evaluasi yang bisa digunakan dalam pembelajaran melalui silabus ini. Dosen dan instruktur

English for specific purposes dapat dengan mudah memahami pembelajaran Bahasa Inggris untuk spa terapis melalui silabus ini.

ENGLISH SYLLABUS FOR SPA THERAPISTS

No.	Topic	Objectives	Language Function	Language Expressions	Language Structure	Activities	Recommended Materials	Time Allotment	Evaluation
1.	Greetings	<ul style="list-style-type: none"> Understanding how to greet guests warmly Understanding how to respond to a greeting 	<ul style="list-style-type: none"> Greeting 	1. Hello... 2. Hi... 3. Good morning/afternoon/evening/ 4. Nice to see you 5. Glad to meet you 6. How are you? 7. How do you? 8. How was your day? 9. Welcome to 10. etc.	<ul style="list-style-type: none"> Pronouns Vocabulary 1. Morning 2. Evening 3. Afternoon 4. Night 5. Good 6. Fine 7. Nice 8. Glad 9. See 10. Meet 11. etc.	<ul style="list-style-type: none"> Repetition Greeting chains 	<ul style="list-style-type: none"> Video of spa therapist greeting his/her guests Example of dialogue 	2 meetings	Speaking assessment rubric

Gambar 1. Tampilan Silabus yang Dikembangkan

Silabus Bahasa Inggris untuk spa terapis yang telah dikembangkan dalam penelitian ini kembali diturunkan menjadi beberapa rencana pelaksanaan pembelajaran. Setiap topic dikembangkan menjadi 1 atau 2 rencana pelaksanaan pembelajaran. Dalam rencana pelaksanaan pembelajaran yang dikembangkan, dosen atau instruktur *English for specific purposes* dapat dengan mudah mengaplikasikan rencana pelaksanaan pembelajaran di dalam kelas. Rencana pelaksanaan pembelajaran yang dikembangkan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa komponen, seperti topic, tujuan pembelajaran, langkah-langkah dalam pembelajaran, aktifitas-aktifitas belajar, serta alokasi waktu untuk setiap pembelajaran.

LESSON PLANS OF ENGLISH FOR SPA THERAPISTS



Lesson plan 1
Topic : Greetings
Time allotment : 2 meetings
Objectives :

- Students are able to greet their guests warmly
- Students are able to respond to their guests' greeting properly

Meeting 1

	Activities	Time allotment
Warming up	Playing "greeting chains"	15 minutes
Introducing topic	1. Reading to an example of conversation 2. Identifying the language function of greetings	25 minutes
Main activities	1. Watching a video as an example how a spa therapist greets her guest. 2. Finding out the language expressions of greetings in the conversation.	30 minutes
Closing	Greet students randomly and see their responses.	5 minutes

Gambar 2 Tampilan RPP yang Dikembangkan

Silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran yang dikembangkan dalam penelitian ini juga dilengkapi bahan ajar berbasis *ICT*. Dengan kata lain, penelitian ini juga mengembangkan sebuah bahan ajar Bahasa Inggris untuk spa terapis yang dapat diakses melalui web yang dimana hal tersebut memudahkan para spa terapis untuk mengaksesnya serta mereka dapat belajar Bahasa Inggris dimanapun dan kapanpun. Dalam bahan ajar ini, dosen, instruktur *English for specific purposes*, serta para spa terapis dapat menemukan beberapa fitur, seperti pengenalan topic pembelajaran, pemaparan materi, serta beragam latihan-latihan untuk meningkatkan kemampuan para spa terapis.

Pemilihan dan pengembangan topic dalam silabus, rencana pelaksanaan pembelajaran, serta bahan ajar dilakukan dengan mempertimbangkan permasalahan komunikasi yang dihadapi oleh spa terapis di kawasan wisata Kuta dan juga hasil analisis dari bahan ajar Bahasa Inggris untuk spa terapis yang telah beredar di masyarakat. Dua belas topic pembelajaran telah dikembangkan untuk membantu para spa terapis dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi mereka. Topic tersebut adalah (1) greetings, (2) introduction, (3) body parts, (4) making an appointment, (5) offering information about services and products, (6) giving recommendations, (7) assisting guests, (8) asking for feedback, (9) handling complaints, (10) apologizing, (11) thanking, and (12) leave taking.

4. KESIMPULAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa para spa terapis di kawasan wisata Kuta masing mengalami permasalahan komunikasi dalam Bahasa Inggris, seperti kesulitan dalam menyapa pelanggan, kurangnya penguasaan kosa kata Bahasa Inggris, kesulitan dalam menjelaskan pelayanan dan produk, serta mengalami kesulitan untuk menangani keluhan pelanggan. Selain permasalahan komunikasi, mereka juga mengalami kesulitan dalam mengakses bahan ajar Bahasa Inggris untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris mereka.

Untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris mereka diperlukan pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai dengan permasalahan dan kebutuhan mereka sebagai spa terapis.

Model pembelajaran Bahasa Inggris yang sesuai adalah pembelajaran yang memberikan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan berbicara tanpa melupakan kemampuan yang lainnya serta pembelajaran Bahasa Inggris yang berbasis *ICT* yang memudahkan mereka untuk mengakses bahan ajar dimanapun dan kapanpun dengan mengakses <https://-edu.com/spa/> . Ini adalah layanan Web yang penulis ciptakan untuk memberikan materi berbasis *ICT* yang bisa dipelajari kapanpun dan dimanapun.

Ketersediaan perangkat pembelajaran ini memudahkan dosen dan instruktur untuk memberikan pembelajar yang sesuai bagi para spa terapis. Akan tetapi dalam penggunaannya, dosen dan instruktur disarankan untuk melakukan modifikasi agar sesuai dengan keadaan dan kebutuhan setiap peserta didik. Hasil penelitian ini masih perlu diuji sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menguji keefektifan perangkat pembelajaran ini dalam meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris spa terapis. Sedangkan untuk spa terapis disarankan untuk senantiasa meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris mereka dengan mengakses bahan ajar yang dikembangkan dalam penelitian ini.

Terdapat 3 perangkat pembelajaran yang dikembangkan dalam penelitian ini, yaitu silabus, rencana pelaksanaan pembelajaran, dan bahan ajar berbasis *ICT*. Ketiga produk tersebut terdiri 12 topik belajar yang sama yang sesuai dengan kebutuhan mereka, yaitu (1) greetings, (2) introduction, (3) body parts, (4) making an appointment, (5) offering information about services and products, (6) giving recommendations, (7) assisting guests, (8) asking for feedback, (9) handling complaints, (10) apologizing, (11) thanking, and (12) leave taking.

Ucapan Terima kasih

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak dari universitas udayana terutama pada pengelola Jurnal Keperawatan dan Hospitalitas. Karena, melalui jurnal ini peneliti dapat menyalurkan publikasi atas hasil penelitian pada skim Penelitian Dosen Pemula yang di danai oleh Kemenristekdikti tahun pelaksanaan 2108. Semoga penelitian ini kedepannya dapat bermanfaat bagi semua kalangan bagi peneliti lain, spa Therapist, dosen, maupun mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Borg, W.R dan Gall, M. D. (1983). *Educational Research: An Introduction*. New York and London: Longman.
- Capellini, S. (2009). *The Complete Spa Book for Massage Therapist*. New York: Milady.
- Dewi (2015). Pengembangan model pembelajaran untuk english for specific purposes (ESP) dengan pendekatan kompetensi komunikatif. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.
- Hutchinson, Tom. and Waters, Alan. (1987). *English for Specific Purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jumarani, Louise. (2009). *The Essence of Indonesian Spa: Spa IndonesiaGaya Jawa dan Bali*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Miles, M.B, and Huberman, A.M. (1984). *Qualitative data analysis, 16*. Newbury Park, CA:Sage.
- Safaat, Ali dan Kartikadarma, Etika. (2016). Implementasi EFront untuk E-Learning “Smart English” Berbasis Web. Diakses pada 12 Juni 2017, di http://eprints.dinus.ac.id/16923/1/jurnal_16112.pdf