

PELATIHAN BAHASA INGGRIS KOMUNIKATIF DENGAN TEKNIK *ROLE-PLAY* DAN *LEARNING BY DOING* BAGI STAF PENGINAPAN/HOTEL DI NUSA LEMBONGAN

N. M. A. Widiastuti¹, P.A.A.S. Pratiwi², S.A.I. Maharani³, I K.S. Putra⁴

ABSTRAK

Pelatihan bahasa Inggris komunikatif ini bertujuan untuk memaparkan ungkapan dan tata bahasa bahasa yang dibutuhkan oleh staf penginapan/hotel di sekitar pelabuhan Tanjung Sanghyang *Mushroom Bay* dan juga memaparkan hasil penerapan teknik *role play* dan *learning by doing* dalam pelatihan tersebut. Kegiatan ini dilaksanakan selama 8 (delapan) bulan, mulai Maret sampai dengan Oktober 2017. Dari pelatihan yang diberikan, ungkapan-ungkapan yang dibutuhkan bagi para pekerja/staf penginapan dan hotel di Nusa Lembongan merupakan ungkapan bahasa Inggris komunikatif yang berhubungan dengan pelayanan dan jasa. Tata bahasa yang perlu disempurnakan adalah penggunaan *auxiliary verb* (kata kerja bantu) yang sering tidak diucapkan sehingga kalimat menjadi tidak lengkap, penanda kata benda jamak, dan kalimat-kalimat pasif. Selain itu, dari 16 *tenses* bahasa Inggris, yang paling sering digunakan adalah *simple present tense*, *simple past tense*, *simple future tense*, *present perfect tense*, dan *present continuous tense*. Teknik *role-play* (bermain peran) dan *Learning by Doing* (belajar sambil langsung mempraktekan) berhasil diterapkan pada pelatihan ini dilihat dari hasil pelatihan dimana peserta bisa bermain peran sambil bercakap-cakap dengan menggunakan bahasa Inggris yang baik dan benar. Selain itu, tata bahasa yang telah mereka pelajari langsung bisa dipraktekkan saat pelatihan sehingga peserta memiliki pengetahuan dan pengalaman berkomunikasi dengan tata bahasa yang benar.

Kata kunci : pelatihan bahasa Inggris, *role-play*, *learning by doing*, komunikasi, tata bahasa

1. PENDAHULUAN

Bali memiliki banyak daerah pariwisata yang menarik, salah satunya adalah Nusa Lembongan yang saat ini sektor pariwisatanya berkembang pesat. Daerah ini termasuk dalam Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung. Masyarakat di Nusa Lembongan sebagian besar adalah sebagai nelayan, peternak, dan pedagang. Namun seiring dengan perkembangan pada sektor pariwisatanya yang cepat, masyarakat lokal juga memiliki pilihan pekerjaan lainnya seperti, bekerja sebagai staf penginapan/hotel – mengingat perkembangan pembangunan penginapan/hotel disana cukup baik, sebagai pelayan rumah makan/restoran, pegawai spa/salon, pramuwisata serta sebagai penyedia jasa wisata air.

Kendala yang selama ini dihadapi oleh tenaga kerja disana adalah komunikasi dalam bahasa Inggris. Kebanyakan tenaga kerja atau pemilik usaha disana adalah orang lokal, namun tidak sedikit juga orang asing yang berinvestasi pada sektor pariwisatanya. Pelatihan bahasa Inggris yang menekankan pada peningkatan tata bahasa Inggris dengan menggunakan teknik yang sesuai dengan

¹ Staf Pengajar Prodi Sastra Inggris, Fakultas ilmu Budaya, Universitas Udayana, ayufsb@gmail.com

² Staf Pengajar Prodi Sastra Inggris, Fakultas ilmu Budaya, Universitas Udayana, senja.dananjaya@yahoo.com

³ Staf Pengajar Prodi Sastra Inggris, Fakultas ilmu Budaya, Universitas Udayana, isnu.maharani@yahoo.com

⁴ Staf Pengajar Prodi Sastra Inggris, Fakultas ilmu Budaya, Universitas Udayana, komangsumaryana@gmail.com

kebutuhan mereka sangatlah penting. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka serta meminimalkan miskomunikasi.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dalam bentuk pelatihan bahasa Inggris dengan menggunakan teknik bermain peran (*Role Play*) dan belajar bahasa Inggris sambil langsung mempraktekannya (*Learning by Doing*) merupakan kegiatan yang tepat untuk mereka mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dengan tata bahasa dan pelafalan bahasa Inggris yang baik dan benar.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, rumusan permasalahan dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ungkapan dan tata bahasa bahasa yang dibutuhkan oleh staf penginapan/hotel di sekitar pelabuhan Tanjung Sanghyang *Mushroom Bay*?
2. Bagaimana hasil penerapan teknik *role play* dan *learning by doing* dalam pengajaran bahasa Inggris kepada staf penginapan/hotel tersebut?

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris ini dilaksanakan di ruang perpustakaan sekaligus menjadi aula bertempat di kantor Kepala Desa Lembongan. Kegiatan pelatihan bahasa Inggris dengan menggunakan teknik *role play* dan *learning by doing* bagi staf penginapan/hotel di Nusa Lembongan dilaksanakan pada tanggal 4 – 5 agustus 2017 dengan jumlah peserta sebanyak 10 orang. Pelatihan diberikan 8 sesi secara keseluruhan, masing-masing 4 sesi per hari dengan durasi 50 menit per sesi/topik.

Role play atau bermain peran saat belajar bahasa Inggris sangat membantu instruktur dalam kaitannya dengan pendekatan komunikatif dengan peserta. Kegiatan tersebut akan memberikan kesempatan kepada siswa untuk latihan komunikasi sekaligus berperan sebagaimana peran yang mereka lakukan sehari-hari dalam pekerjaan dan situasi yang sebenarnya guna meningkatkan keterampilan berkomunikasi, kreativitas, meningkatkan kesadaran sosial, mengungkapkan pendapat dengan berbicara, serta bisa mengembangkan nilai dan penghargaan seni dramanya (Furness, 1976)

Learning by doing atau teknik belajar dengan langsung mempraktekannya merupakan teknik lainnya yang akan digunakan pada pelatihan ini. Pelatihan bahasa Inggris tersebut akan dibagi beberapa topik yaitu: 1) Perkenalan antara instruktur dan peserta, serta bercakap-cakap mengenai identitas masing-masing; 2) *Greetings, registration, and Receiving guests*; 3) *In a restaurant (1)*; 4) *In a restaurant (2)*; 5) *Giving information*; 6) *Dealing with complaints*; 7) *Paying Bills*; 8) *Explanation about outdoor tourist activities*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Ungkapan dan tata bahasa bahasa bagi staf penginapan/hotel

Percakapan antara staf penginapan/hotel terutama di bagian front office dan waiter/waitress biasanya singkat, padat dan jelas. Staf tersebut biasanya menyapa kemudian menanyakan kebutuhan tamu. Pada saat simulasi percakapan menyapa tamu, para staf tidak menemukan kendala yang berarti, bahasa Inggris yang digunakan pada umumnya sudah baik. Namun kendala penggunaan bahasa Inggris dengan tata bahasa yang baik mulai terlihat pada saat simulasi percakapan dimana tamu/turis menanyakan tentang fasilitas dan keterangan lain mengenai

deskripsi makanana/minuman, jalan menuju obyek wisata, dan juga paket wisata air. Berikut ini adalah ungkapan-ungkapan yang diberikan dan juga tata bahasa terutama *tenses* saat pelatihan. Ungkapan-ungkapan yang dijabarkan berikut ini telah disesuaikan dengan situasi di Nusa Lembongan. Penulisan dan penggunaan ungkapan-ungkapan tersebut dalam pelatihan ini bersumber dari pengetahuan penulis sebagai pengajar bahasa Inggris serta dari beberapa buku referensi seperti yang dituliskan pada daftar pustaka.

A. Greeting, Reservation, and Receiving Guests

Reservation : Good afternoon, welcome to Nusa Lembongan hotel, may I help you?
Guest : Good afternoon, my name is Mary and I have booked a room from Traveloka.com, and paid it using a credit card.
Reservation : May I have your full name, please?
Guest : My full name is Mary White, I am from California.
Reservation : Just a moment please. Let me check it first.
Reservation : Here it is, one single room from August, 4th to 6th. It is including breakfast.
Guest : Yes, that's right.
Reservation : Would you please fill in this registration form?
Guest : Sure.
Reservation : And please sign here.
Guest : Okay. Here you are.
Reservation : Thank you Mrs. White. Here is your key. It is room 2, in front of the swimming pool. The porter will take your luggage and show you the room.
Guest : Thank you very much.
Reservation : Oh, where is the restaurant?
Reservation : It is next to this building.
Guest : All right. And where can I rent a motor-scooter?
Reservation : You can rent it here. It is Rp. 80.000,- per day. Would you like to rent it today?
Guest : Yes, I'll take it today, and I rent it for two days.
Reservation : Okay. The total is Rp. 160.000,- You can pay it when you check out. This is the key, and the motor-scooter is in parking area, in front of the hotel. Our staff will show you the motor-scooter later.
Guest : Thank you.
Reservation : You're welcome.

Staf hotel/penginapan yang melayani *reservasi* atau pemesanan kamar di Nusa Lembongan diberikan pelatihan dengan menggunakan bentuk sopan '*may I...*', atau '*would you please....*', Diharapkan mereka dapat meningkatkan pengetahuan mereka akan bentuk sopan tersebut dan terbiasa menggunakannya.

B. In A Restaurant (1)

John : Good evening, do you have a table for two?
Waiter : Yes we do, please come this way. Please have your seat.
John : Thank you.
Waiter : This is the menu. Would you like to order an appetizer?
John : Yes, I'll have vegetable salad, and what about you Anna?
Anna : I'll have croquette, please. Thank you.
Waiter : And what would you like to order for the main course?
John : What is the special main course you'd recommend?
Waiter : Our special menus are beef chasseur and pizza.
John : I'll have the beef. Anna, what about you?
Anna : Hmmm, what is fried rice?
Waiter : It is a dish of cooked rice that has been stir-fried with little vegetable oil in a frying pan, mixed with eggs, vegetables, seafood, or meat.
Anna : I'll have seafood fried rice.
Waiter : All right, and what would you like to drink?
Anna : We'll have two glasses of plain water please.
Waiter : Yes, I repeat the order, one vegetable salad and one croquette for the appetizers, one beef chasseur and one seafood fried rice for the main course, and also two glasses of water.
John : Yes.
Waiter : Please wait for a moment.

Waiter : Excuse me, these are the appetizers.
John, Anna : Thank you
Waiter : The main course will be ready in ten minutes.
Anna : Okay.
Waiter : Here are the beef chasseur, seafood fried rice, and plain water. Please enjoy your meal.

Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif Dengan Teknik Role-Play Dan Learning By Doing bagi Staf Penginapan/Hotel di Nusa Lembongan

John, Anna : Thank you.
Waiter : You're welcome.

Tata bahasa yang diberikan saat pelatihan materi ini adalah penggunaan *auxiliary verbs* (kata kerja bantu), kata benda tunggal dan jamak, serta *Future Tense*. Pentingnya memberikan penjelasan mengenai tata bahasa tersebut adalah karena penggunaan *auxiliary verb* dalam kalimat negative dan tanya masih sering salah, hal tersebut karena dalam bahasa Indonesia tidak ada penggunaan kata kerja bantu tersebut. Terdapat pula beberapa penggunaan kata benda jamak, serta jarang nya penggunaan *Future Tense* untuk kegiatan yang akan dilakukan.

C. In A Restaurant (2)

Waiter : Excuse me, did you enjoy your meal, sir?
John : Yes, it was very delicious.
Waiter : Would you like to order something for desserts?
John : What do you have today? Do you have something special?
Waiter : We have chocolate gateau, apple pie, and fresh local fruit.
John : Hmmm, What do you want to have Anna?
Anna : I'll have fresh local fruit.
John : Well, I'll have chocolate gateau.
Waiter : Okay, fresh local fruit and chocolate gateau for the desserts. Please wait for a moment.

Waiter : These are the desserts, fresh local fruit and chocolate gateau. Please enjoy it.
John, Anna : Thank you.
Waiter : You're welcome.

John : Could I have the bill now?
Waiter : Certainly, sir. I have it ready here.
Anna : Is it the total amount?
Waiter : Yes, the tax, 10%, is included.
Anna : Oh I see. Here it is.
Waiter : Thank you very much.
John, Anna : You're welcome.

Tata bahasa yang diberikan pada bagian ini masih sama dengan bagian sebelumnya yaitu mengenai penggunaan *auxiliary verb*, bentuk kata benda tunggal/jamak, serta *Future Tense*.

D. Giving Information

Reception : Good morning, may I help you?
Guest : Good morning. I need information about the interesting tourist sites in Nusa Lembongan.
Reception : We have some beautiful beaches in Nusa Lembongan, such as Dream Beach and Devil's Tears. Besides, there is a cave named Gala-gala that you can visit.
Guest : How long is the Dream Beach from here?
Reception : From this hotel which is located near Mushroom Bay, it is only 10-15 minutes by a motor-scooter.
Guest : I see. Is it easy to find?
Reception : Yes, it is. There are board signs on the way there that can help you to find the beach.
Guest : Good. And what about another beach that you mentioned. Is it far from here?
Reception : No, Devil's Tears is only 200m next to Dream Beach,
Guest : Oh, that's great. I'll go there after I have breakfast. Uhm, What about Gala-gala cave, is it interesting to visit?
Reception : Yes, it is also one of the famous tourist sites in Nusa Lembongan. It is an underground limestone cave, and there are chambers in it. It was built by a man in 1961 by using a crowbar for 15 years.
Guest : Wow, magnificent.
Reception : Oh, one more, if you want to go to another island called Nusa Ceningan, you can go there through a bridge that connects Nusa Lembongan and Nusa Ceningan. The bridge is called the Yellow Bridge.
Guest : The Yellow Bridge? That's sound interesting.
Reception : For your information, we also have packages for water sport activities, like diving or snorkeling. Would you like to try it?
Guest : Well, maybe I'll do it tomorrow. Thank you for your information.
Reception : You're welcome.

Pada bagian ini, peserta diberikan pemahaman tentang kalimat pasif, bentuk lampau, dan kalimat tanya (*yes-no questions*). Sebelumnya, peserta belum bisa membuat kalimat pasif dalam bahasa Inggris, dengan diberikan pelatihan pembuatan kalimat pasif ini, setidaknya pesertanya dapat mengetahui dan menggunakan kalimat pasif yang sederhana.

E. Dealing With Complaints

Reception : Good afternoon, may I help you?
David : I'm David from room 10. I went out this morning, and just went back ten minutes ago.
Reception : Yes, sir. How can I help you?
David : My room is still dirty. It has not been cleaned yet. The bed is also unmade.
Reception : I'm sorry, sir. Our housekeeping staff should have cleaned the room this morning. I believe there was a misunderstanding. I'll contact them now, and it will be fixed immediately.
David : And can you ask the staff to fix the shower in my room? The water is not running well.
Reception : Yes, sir. Anything else?
David : Well, I just need it to be fixed immediately, or is it possible for you to find another room for me?
Reception : I'm sorry, sir. We are fully booked today.
David : It's okay. Thank you.
Reception : We apologize for the inconvenience, sir.

Pada materi pelatihan ini, disisipkan latihan penggunaan kalimat dengan tense *Present Perfect* yang dalam percakapan bahasa Inggris sering digunakan, namun peserta sangat jarang menggunakannya. Dengan diberikannya materi ini, peserta dapat menambah wawasan mengenai salah satu *tense* dalam bahasa Inggris.

F. Paying Bills

Guest : Good morning. I am leaving this afternoon. Could you prepare my bill, please?
Reception : Yes, we'll have it ready in a few minutes, sir. May I know your room number?
Guest : Room 10.
Reception : Thank you. Here it is, sir. Would you please check the bill?
Guest : This is okay.
Reception : Will you pay with credit card or cash?
Guest : I use my credit card. Do you take Visa?
Reception : We take any credit card.
Guest : Good. Here it is.
Reception : Thank you. Please enter your Personal Identification Number.
Guest : Okay. I have done.
Reception : Thank you very much, sir. I hope you enjoyed your visit on this island.
Guest : Yes, this is a wonderful island. By the way, do you know the schedule of the fast boat to Sanur?
Reception : The schedule can be asked to the staff at the ticketing office near the Mushroom Bay.
Guest : Thank you.
Reception : You're very welcome.

Peserta sangat senang mendapatkan pelatihan penyempurnaan bahasa Inggris ini terutama pada pengucapan bunyi (pronunciation) dan tata bahasa bahasa Inggris. Percakapan mengenai penjelasan kegiatan *outdoor* seperti *diving*, *snorkeling*, *banana boat*, dan lain sebagainya dilakukan secara spontan di kelas dengan sesuai dengan kebiasaan peserta dalam menawarkan jasa kegiatan *outdoor*.

3.2 Penerapan teknik *Role Play* dan *Learning by Doing*

Teknik yang digunakan dalam pelatihan bahasa Inggris ini adalah *Role Play* atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan teknik bermain peran dan *Learning by Doing* atau belajar sambil langsung mempraktekannya. Saat pelatihan, peserta bermain peran (*role-play*) sesuai dengan topik, misalnya saat reservasi, peserta saling berpasangan, satu peserta berperan menjadi staf dan yang satunya menjadi tamu. Mereka mempraktekkan percakapan bahasa Inggris dengan peran masing-masing.

Teknik *learning by doing* merupakan teknik lainnya yang diterapkan pada saat pelatihan, selain bermain peran, peserta mempraktekkan secara langsung *actions* yang ada pada percakapan tersebut. Misalnya, untuk topik *In the Restaurant*, saat mencatat pesanan, peserta benar-benar mencatatnya. Mereka juga menggunakan gerak tubuh seperti berdiri dan duduk. Teknik tersebut membuat suasana pelatihan lebih hidup, selain itu percakapan yang sudah dipraktekkan menjadi lebih mudah diingat.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Ungkapan-ungkapan yang dibutuhkan bagi para pekerja/staf penginapan dan hotel di Nusa Lembongan merupakan ungkapan bahasa Inggris praktis dan komunikatif yang berhubungan dengan pelayanan dan jasa. Tata bahasa yang perlu disempurnakan adalah penggunaan *auxiliary verb* (kata kerja bantu) yang sering tidak diucapkan sehingga kalimat menjadi tidak lengkap, penanda kata benda jamak, dan kalimat-kalimat pasif. Selain itu, sebagai bagian dari tata bahasa Inggris, penggunaan *tenses* (kala/waktu) yang benar juga perlu sering dilatih secara mandiri setelah diberikan pelatihan. Dari 16 *tenses* bahasa Inggris, yang paling sering digunakan adalah *simple present tense*, *simple past tense*, *simple future tense*, *present perfect tense*, dan *present continuous tense*. Para peserta hanya membutuhkan *tenses* tersebut karena dalam percakapan, mereka sering menggunakan kalimat yang tidak kompleks atau disebut dengan kalimat sederhana yang terdiri dari satu klausa saja. Selain itu, tata bahasa yang telah mereka pelajari langsung bisa dipraktekkan saat pelatihan sehingga peserta memiliki pengetahuan dan pengalaman berkomunikasi dengan tata bahasa yang benar. Dengan menerapkan kedua teknik tersebut, suasana pelatihan menjadi lebih hidup, selain itu percakapan yang sudah dipraktekkan menjadi lebih mudah diingat.

Saat diberikan pelatihan, para peserta masih sulit mengucapkan kata-kata bahasa Inggris yang baik dan benar karena pengaruh dari pelafalan bahasa Ibu yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Bali. Untuk itu para peserta diharapkan mampu belajar atau mengetahui pelafalan kata-kata dalam bahasa Inggris yang baik dan benar secara mandiri melalui aplikasi kamus online yang baik seperti *Oxford Learners Dictionary* atau *Cambridge Dictionary*. Hal tersebut disampaikan pada saat pelatihan, dan semoga saja disela-sela kesibukan mereka bekerja dan kegiatan adat, mereka masih bisa belajar mandiri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan modul Pelatihan Bahasa Inggris bagi Pekerja Pariwisata di Desa Lembongan ini tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, kami juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: 1) Rektor Universitas Udayana beserta jajarannya; 2) Ketua LPPM Universitas Udayana beserta jajarannya; 3) Dekan Universitas Udayana beserta jajarannya; 4) Staf LPPM Universitas Udayana; 5) Bapak Kepala Desa Lembongan, Bapak Sekretaris Desa Lembongan; 6) Peserta Pelatihan Bahasa Inggris di Desa Lembongan; 7) Kolega pada Prodi Sastra Inggris, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Udayana atas kerja samanya, serta seluruh pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Benny Rhamdani. 2004. "Terjun Bebas Menulis Fiksi Anak". Sebuah artikel dalam <http://www.penulislepas.com/print.php>. Last updated 31 Jan 2005, 14:19
- Furness. 1976. *Role Play in the Elementary School: A handbook for teachers*. New York: Hart Publishing Company, Inc.
- Madya, Suwarsih. 2013. *Metode Pengajaran Bahasa*. Yogyakarta: UNY Press.
- Slamet, Sri, dkk. 2009. *Pelatihan Pengajaran Bahasa Inggris Metode Role Play untuk Guru Sekolah Dasar*. WARTA, Vol .12, No.2, September 2009: 136 – 144 ISSN 1410-9344 (https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/1210/WARTA_VOL_12_NO_2_5_Sri_Slamet.pdf?sequence=1)