Optimalisasi Penggunaan Media Daring dalam Pelatihan Bahasa Inggris Bidang Pelayanan Untuk Para Pengemudi Taksi di Desa Sanur Bali

Dewa Ayu Kadek Claria¹⁾, I Gusti Ngurah Adi Rajistha²⁾

^{1,2)} Universitas Warmadewa

clariadewaayu@gmail.com

ABSTRAK: Pengemudi taksi di Desa Sanur dituntut untuk memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang menunjang profesi mereka di bidang pariwisata. Bahasa Inggris yang dibutuhkan tersebut merupakan bahasa Inggris khusus untuk bidang pelayanan atau dikenal dengan istilah *English for Hospitality*. Jam kerja pengemudi taksi yang tidak teratur menyebabkan adanya kendala dalam pelatihan bahasa Inggris secara konvensional sehingga pelatihan bahasa Inggris menggunakan metode daring merupakan jawaban dari permasalahan tersebut. Pelatihan bahasa Inggris ini ditunjang dengan pemberian buku materi yang dapat dijadikan pedoman dalam pembelajaran secara mandiri. Metode pelatihan daring dilakukan dengan menggunakan beberapa aplikasi yang telah disediakan di *Google Playstore* sebagai media penunjang pelatihan lainnya. Dengan adanya pelatihan menggunakan metode daring yang dipadukan dengan buku materi ajar membawa hasil yang sangat positif yaitu meningkatnya kemampuan berbahasa Inggris dan penggunaan teknologi oleh para pengemudi taksi. Hasil dari pelatihan ini yang berupa buku materi juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum dan mahasiswa dalam pelajaran *English for Specific Purposes* bidang pariwisata.

Kata Kunci: Daring, ESP, Bahasa Inggris Pelayanan, Pengemudi Taksi, Sanur

ABSTRACT: *Taxi drivers in Sanur Village are required to have English language skills that support their profession in tourism field. The required English is the specific for services or known as English for Hospitality. Irregular taxi driver's working hours cause difficulties in doing the training conventionally, so the online method is the answer to the problem. This English training program is supported with material book that can be used in learning English individually. This training is done by using several online applications which are provided on Google Playstore as the other supporting tools. By combining the training program using textbooks and online method, it has brought very positive result for the drivers because of their English skills and the ability to use technology has been increased. The results of this training in the form of material book also can be used by the society and students who learn English for Specific Purposes for tourism as their subject.*

Keywords: *Online, ESP, English for Hospitality, Taxi Driver, Sanur*

PENDAHULUAN

Desa Sanur yang merupakan salah satu tujuan wisata yang terkenal di Bali dengan berbagai potensi harus terus meningkatkan performanya baik dari segi infrastruktur maupun dari segi sumber daya manusianya. Potensi yang telah ada perlu mendapatkan perhatian agar dapat berkembang ke arah yang lebih baik. Dalam bidang jasa, salah satu profesi yang mengalami dampak paling signifikan untuk memenuhi tujuan pengembangan potensi di Desa Sanur adalah profesi sebagai pengemudi taksi. Profesi sebagai pengemudi taksi merupakan salah satu profesi yang digeluti oleh

penduduk lokal di Desa Sanur. Profesi sebagai pengemudi taksi diwadahi oleh sebuah organisasi lokal bernama Koperasi Taksi Desa Sanur yang juga berada di bawah pengawasan Yayasan Pembangunan Sanur. Para pengemudi memiliki pos atau pangkalan kerja yang tersebar di berbagai tempat wisata baik Hotel dan Restoran yang berada di Desa Sanur. Dari data yang ada dapat diketahui bahwa terdapat 57 orang sopir taksi yang tergabung dalam keanggotaan koperasi taksi Sanur. Dari keseluruhan anggota tersebut sebanyak 70% masih bekerja secara aktif dengan menjadikan profesi sebagai pengemudi taksi sebagai mata pencaharian utama dan sisanya menjadikan profesi pengemudi taksi sebagai pekerjaan sampingan. Dari anggota yang tergabung dalam koperasi taksi tersebut hanya sebagian kecil yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang sesuai dengan bidang pelayanan atau dikenal dengan istilah "*English for Hospitality*". Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa hanya 10 orang yang mampu menggunakan bahasa Inggris khusus untuk bidang pelayanan yang digunakan dalam pekerjaan mereka dan kesepuluh orang tersebut tersebar di berbagai lokasi, pos atau pangkalan taksi di Desa Sanur. Setiap pengemudi taksi di pangkalan memiliki nomor urut yang diperoleh sebagai bentuk dari pelaksanaan sistem antrean yang diterapkan oleh pengelola koperasi taksi di mana para pengemudi akan mendapatkan jatah untuk mengantar tamu secara bergiliran ke suatu tempat. Para pengemudi yang tidak mendapat giliran mengantar tamu harus tetap berada di pangkalan. Hal ini sebenarnya menunjukkan bahwa para pengemudi memiliki waktu luang untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris mengingat tugas untuk mengantar tamu dilakukan secara bergilir. Dalam mengisi waktu sembari menunggu tugas mengantar tamu, beberapa pengemudi memanfaatkan akses internet untuk membaca beberapa materi terkait penggunaan bahasa Inggris untuk pelayanan, namun beberapa pengemudi ada juga yang keterbatasan kemampuan untuk mengakses internet baik itu dikarenakan masalah usia maupun karena kurang fasihnya dalam menggunakan teknologi.

Yayasan Pembangunan Sanur yang menjembatani keluhan para pengemudi taksi sekaligus sebagai ujung tombak dari kemajuan pariwisata di Desa Sanur berperan sebagai mitra utama dalam pengabdian masyarakat ini. Yayasan Pembangunan Sanur menaungi segala bentuk kegiatan di Desa Sanur yang memiliki tujuan untuk membawa Sanur ke arah yang lebih baik. Kendala yang dialami pengemudi taksi yang disampaikan melalui Yayasan Pembangunan Sanur adalah adanya keinginan para pengemudi untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris sekaligus menyatakan bahwa perlu adanya suatu materi ajar dalam bentuk buku yang memuat materi khusus tentang bahasa Inggris untuk bidang pelayanan atau *hospitality* untuk para pengemudi taksi yang nantinya akan digunakan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi para pengemudi. Para pengemudi juga menyatakan dalam situasi saat ini pelatihan dengan metode daring sangat diperlukan selain karena kondisi yang memang tidak memungkinkan untuk melakukan pelatihan secara konvensional, pelatihan dengan

menggunakan metode daring juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan para pengemudi dalam menggunakan teknologi. Meningkatnya kemampuan para pengemudi dalam bidang pelayanan tentu saja akan memberikan dampak pada rasa kepuasan bagi wisatawan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kunjungan wisatawan dan sejalan dengan hal tersebut akan memberikan hasil akhir pada meningkatnya popularitas Desa Sanur dan kesejahteraan para pengemudi taksi.

Desa Sanur memiliki iklim laut tropis yang mana hal tersebut dipengaruhi oleh letak sebagian wilayahnya yang berada di sepanjang garis pantai. Hal tersebut memberikan daya tarik tersendiri sehingga menjadikan Sanur sebagai tujuan wisata. Desa Sanur sendiri masih mempertahankan adat dan budayanya sehingga karakter tradisional masih sangat melekat. Secara geografis letak Desa Sanur berjarak kurang dari 15 kilometer dari pusat pariwisata pantai kuta dan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Letaknya yang strategis menjadikan daerah Sanur sebagai salah satu tujuan wisata yang wajib dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Kunjungan wisatawan mancanegara pada Desa Sanur memberikan dampak perkembangan Ekonomi hampir di semua sektor. Beberapa pelaku wisata yang bersifat bisnis individu skala besar dan beroperasi secara profesional seperti perhotelan, biro jasa *travel agent* dan restoran di Sanur telah mematok dan mempersiapkan diri dengan Sumber Daya Manusia yang kompeten. Berbeda halnya dengan beberapa pelaku wisata seperti para pedagang acung, pemilik *art shop* di pinggir pantai, para pedagang di pasar malam dan pengemudi taksi lokal yang beroperasi di bawah pengawasan Desa dan memiliki skala kecil tentunya tidak mempersiapkan diri dengan kemampuan yang memadai. Sama halnya dengan pengemudi taksi lokal yang beroperasi di Desa Sanur yang belum memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris secara fasih apalagi harus menggunakan tata bahasa untuk bidang pelayanan atau *Hospitality*.

PERMASALAHAN

Pelatihan – pelatihan yang telah dilakukan sebelumnya hanya menitik beratkan pada penguasaan bahasa Inggris secara umum. Jika dilihat secara teliti, maka kendala sesungguhnya yang dialami oleh para pengemudi taksi adalah dalam hal percakapan bahasa Inggris dengan menggunakan tata bahasa Inggris khusus yaitu untuk bidang pelayanan. Kendala lainnya yang sejalan dengan kendala utama adalah akses pembelajaran untuk para pengemudi taksi lokal di Desa Sanur. Akses pembelajaran tersebut baik secara tatap muka maupun secara daring masih dirasa belum memadai. Menurut Thadphoothon (2018) dalam artikelnya yang berjudul “*Factors Affecting Thai Taxi Drivers’ English Competence*” menyatakan bahwa secara umum faktor yang mempengaruhi kompetensi berbahasa Inggris pengemudi taksi adalah pendidikan dasar yang dimiliki oleh para pengemudi, motivasi diri dan juga ketersediaan waktu. Untuk mendata kebutuhan pengemudi taksi di Desa Sanur, maka dilakukan analisis terlebih dahulu terhadap permasalahan yang dihadapi dengan berpegang pada dua prinsip dasar

di dalam menganalisis permasalahan yang disebut dengan *target need* dan *learning need* sesuai dengan teori yang diutarakan oleh Hutchinson and Water (1987:54). *Target need* merupakan apa yang menjadi kebutuhan dari para pengemudi taksi yang merupakan peserta dalam pengabdian ini. Kebutuhan tersebut disesuaikan dengan situasi yang terjadi sehingga apa yang menjadi kebutuhan para pengemudi telah dipelajari sesuai dengan keadaan dan kebutuhan di lapangan. *Learning need* merupakan kebutuhan para pengemudi disesuaikan dengan analisis kebutuhan dari pemberi materi yang mana materi tersebut dibuat secara umum. Materi dibuat berdasarkan apa saja yang dibutuhkan dalam mempelajari suatu bahasa secara umum. Secara umum dalam hal tersebut yaitu berupa *tenses* dan percakapan bahasa Inggris dengan menggunakan bahasa Inggris untuk pelayanan atau *hospitality*. Terdapat beberapa komponen dalam melakukan analisa terhadap *target need* yaitu *necessities*, *lacks*, dan *wants*. *Necessities* merupakan hal apa saja yang menjadi kebutuhan mendasar sehingga materi dapat dibuat sesuai kebutuhan, *lacks* merupakan hal apa saja yang belum diketahui oleh para pengemudi, dan *wants* adalah sudut pandang para pengemudi tentang hal apa saja yang ingin mereka pelajari sesuai dengan situasi yang ada. Pada penelitian Bhar (2012) menyimpulkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan turunnya jumlah kunjungan wisatawan adalah karena jasa pelayanan yang kurang memuaskan yang sangat berhubungan erat dengan masalah komunikasi khususnya dalam hal berbahasa Inggris. Mengembangkan kemampuan berbahasa Inggris para pengemudi taksi merupakan hal yang sangat diperlukan termasuk kemampuan linguistik. Hal ini sangat diperlukan bagi para pengemudi taksi untuk memahami makna leksikal dan gramatikal guna memperoleh hasil yang akurat dalam memahami pesan yang terdapat dalam sebuah percakapan. Penggunaan media daring sangat membantu dalam proses pembelajaran karena memberikan kontribusi yang sangat besar dalam terciptanya pembelajaran yang efisien dan menarik (Wiyono, 2013). Penggunaan media daring tidak dapat dipungkiri memang membawa andil yang besar dalam proses pembelajaran. Dalam rangka meningkatkan kemampuan dan kualitas pendidikan, berbagai cara telah diupayakan yaitu salah satunya dengan cara memanfaatkan teknologi sehingga mampu meningkatkan taraf dan mutu dari sumber daya manusia (Riyana, 2010).

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa, permasalahan yang dihadapi mitra adalah sebagai berikut.

1. Kemampuan bahasa Inggris yang dimiliki para pengemudi taksi masih bersifat umum sehingga hanya sebagian kecil dari para pengemudi taksi yang mengetahui dan menggunakan bahasa Inggris khusus di bidang pelayanan atau *English for Hospitality*.
2. Terbatasnya informasi dan sumber referensi pembelajaran terkait bahasa Inggris di bidang pelayanan yang diperoleh oleh pengemudi taksi baik melalui media daring maupun konvensional dikarenakan adanya keterbatasan kemampuan para

pengemudi dalam tata cara memperoleh informasi dengan menggunakan metode daring.

3. Sistem antrean yang berlaku bagi para pengemudi taksi menyebabkan para pengemudi mengalami kendala dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris melalui metode konvensional dikarenakan waktu atau jam kerja yang dimiliki para pengemudi taksi tidaklah menentu.

Sasaran dari kegiatan pengabdian ini adalah para pengemudi taksi lokal di daerah pariwisata yang tepatnya berada di Desa Sanur. Pengabdian yang dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kemampuan bahasa Inggris pengemudi taksi di daerah pariwisata Sanur ini memiliki luaran yang berbentuk buku modul yang dapat digunakan oleh para pengemudi sebagai pedoman dalam pembelajaran. Luaran dalam bentuk video kegiatan yang dapat diakses melalui *youtube* juga merupakan salah satu bentuk luaran dari pengabdian ini. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan sumber daya manusia yang memang difokuskan untuk terus ditingkatkan kemampuannya seiring dengan berkembangnya infrastruktur yaitu kemampuan para pengemudi taksi di Sanur dapat memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang sesuai dengan bidang mereka sebagai pengemudi yang menyediakan jasa dan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan juga bahwa luaran yang ingin dicapai berupa para pengemudi taksi yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris di bidang pelayanan.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan bahasa Inggris ini merupakan pelatihan lanjutan dari pengabdian yang telah dilaksanakan pada tahun sebelumnya. Pelatihan bahasa Inggris pada tahun ini menitik beratkan pada pelatihan bahasa Inggris khusus di bidang pelayanan yang mana pada tahun sebelumnya pelatihan terfokus pada perbendaharaan kata saja. Peserta pelatihan merupakan para pengemudi taksi yang sebelumnya telah dipilih sebanyak sepuluh orang sebagai perwakilan dari seluruh pengemudi taksi yang berada di Desa Sanur. Kegiatan dilaksanakan dengan mengoptimalkan proses pengajaran secara daring, namun terdapat juga beberapa kegiatan yang dilakukan secara konvensional. Kegiatan dalam bentuk konvensional dilakukan pada tahap awal pelatihan sebagai proses pengenalan dan diskusi awal. Selanjutnya pelatihan dilaksanakan dengan menggunakan media daring berupa aplikasi yang memang telah tersedia pada *Google Playstore*. Pelatihan dengan menggunakan media daring tersebut divariasikan dengan cara menggunakan beberapa aplikasi media pembelajaran. Proses evaluasi pada akhir kegiatan dilaksanakan untuk memperoleh umpan balik dan persentase peningkatan kemampuan para pengemudi taksi sebagai peserta pelatihan.

PELAKSANAAN

Langkah awal dari program ini adalah dengan mengumpulkan data yang terkait dengan kemampuan berbahasa Inggris para pengemudi taksi di Desa Sanur dengan menggunakan teknik wawancara untuk menganalisis kemampuan berbicara para pengemudi taksi dengan menggunakan bahasa Inggris dan dengan menggunakan kuesioner untuk menganalisis kemampuan para pengemudi terkait kosa kata, gramatikal dan pengetahuan bahasa Inggris para pengemudi taksi seputar etika berbahasa Inggris dalam dunia pelayanan atau *Hospitality*. Pengemudi juga diminta untuk mengisi kuesioner terkait kebutuhan materi yang mereka rasa perlukan untuk mengembangkan kemampuan berbahasa Inggris mereka sebagai pengemudi taksi. Kemampuan berbahasa Inggris dalam bentuk lisan yang merupakan data primer dari pengabdian ini diperoleh melalui pendataan awal dengan proses wawancara kemudian dilakukan analisis untuk menentukan materi yang sekiranya cocok untuk para pengemudi. Hasil analisis kemudian menunjukkan materi yang diperlukan oleh para pengemudi dan materi yang ingin dipelajari oleh para pengemudi. Kumpulan materi tersebut kemudian didiskusikan bersama untuk menentukan sebanyak apa materi yang akan diberikan nantinya berikut dengan besaran atau porsi dari tiap materi. Dari diskusi bersama tersebut diperoleh hasil yang kemudian dijadikan sebagai acuan dalam pembuatan materi yang merupakan solusi awal dari permasalahan yang ada. Solusi lainnya yang merupakan tindak lanjut dari solusi yang pertama kemudian disusun dalam bentuk program pelatihan yang dimana isi dari program tersebut disesuaikan dengan hasil dari penyebaran kuesioner yang sebelumnya telah dijabarkan dalam bentuk materi ajar.

Gambar 1. Pengumpulan Data Pengemudi Melalui Proses Wawancara

Gambar 2. Diskusi Materi Pengajaran dengan Para Pengemudi Taksi

Hasil diskusi terkait materi pengajaran, materi yang disiapkan telah disepakati berupa materi tentang etika bahasa Inggris khusus untuk bidang *Hospitality* yang telah dikembangkan sesuai kebutuhan pengemudi dan juga dimodifikasi berdasarkan panduan dasar gramatika bahasa Inggris. Materi tersebut kemudian disosialisasikan kepada para pengemudi taksi dalam bentuk pendampingan awal melalui media *WhatsApp group* yang bertujuan untuk pengenalan awal terhadap materi. Pelatihan dilanjutkan dengan menggunakan media *WhatsApp Group*, *Google Classroom*, *Zoom* dan *Google Form* untuk meningkatkan intensitas pemahaman para pengemudi taksi sekaligus merangsang kemampuan berbicara para pengemudi dengan bahasa Inggris yang sesuai dengan bidangnya yaitu bidang pelayanan. Dalam hal ini penggunaan media *Google Classroom* juga berfungsi sebagai wadah untuk mengevaluasi kemampuan para pengemudi dari awal mengikuti pelatihan sampai dengan tahap akhir pelatihan. Pelatihan secara daring juga ditunjang menggunakan aplikasi “*Praticing an English Tourism Conversation*” yang dapat diunduh pada *Google playstore* sebagai tahapan pembelajaran secara mandiri untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi. Hal tersebut dikarenakan aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang menyediakan berbagai percakapan bahasa Inggris khusus di bidang pariwisata yang juga dilengkapi dengan latihan percakapan lisan yang dapat didengarkan langsung oleh para pengemudi.

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk pelatihan bahasa Inggris yang dilaksanakan dalam bentuk daring ini melibatkan pengemudi taksi lokal di daerah pariwisata Sanur sebagai peserta dalam pelatihan ini. Kegiatan pengabdian ini sebagian besar dilaksanakan secara daring mengingat kondisi pandemi covid-19 yang sedang berlangsung pada saat pelaksanaan pengabdian ini. Pelatihan yang dari awal memang dirancang untuk diterapkan secara daring sangat mendukung sehingga pengabdian ini tetap dapat dilaksanakan meskipun dalam keadaan pandemi. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama 4 bulan dengan total pelatihan sebanyak 8 kali. Pelatihan

dilaksanakan pada hari Sabtu dari bulan Maret-Juni 2020. Kegiatan yang dilakukan selama periode tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Pada bulan Maret, para peserta dikumpulkan dalam satu *group whatsapp* yang mana nomor handphone peserta telah diperoleh sebelumnya dalam proses penajagan. Pada tahap ini, peserta diberikan pengenalan terhadap media apa saja yang akan digunakan dalam pelatihan dan materi yang diberikan yaitu berupa; pelatihan dasar bahasa Inggris dengan mengarah kepada fungsi-fungsi bahasa yang dikombinasikan ke dalam bentuk bahasa Inggris pelayanan. Latihan tersebut yaitu berupa pelatihan bagaimana cara melakukan percakapan dengan penumpang mulai dari memberikan sapaan, bertanya, menolak sesuatu, menyatakan permisi, dan berterima kasih.
2. Pelatihan bahasa Inggris seperti yang dijabarkan di atas kemudian dilaksanakan menyesuaikan dengan tahapan-tahapan yang telah dirancang sebelumnya yang kemudian direalisasikan ke dalam sisa 7 kali pertemuan. Pertemuan kedua membahas cara menyapa penumpang dengan bahasa Inggris yang sesuai dengan bidang pelayanan. Pertemuan ketiga yaitu mempelajari cara bertanya sesuatu terkait profesi maupun hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan sebagai seorang pengemudi taksi. Pertemuan keempat berupa pelatihan bahasa Inggris dalam lingkup menolak sesuatu. Pertemuan kelima yaitu pelatihan bahasa Inggris untuk meminta izin atau permisi yang sesuai dengan etika bahasa dalam bidang pelayanan. Pertemuan keenam adalah pelatihan dalam mengucapkan terima kasih. Pelatihan ketujuh di isi dengan memberikan beberapa materi percakapan yang keseluruhannya terkait dengan percakapan yang pada umumnya terjadi di antara para pengemudi dan penumpang. Pelatihan dari pertemuan kedua sampai dengan pertemuan ketujuh menggunakan beberapa media dan aplikasi daring yang telah tersedia pada *Google Playstore*. Media yang digunakan berupa aplikasi *whatsapp group*, *zoom*, aplikasi *English for Hospitality*, *Google Classroom* dan *Google Form*. Aplikasi *WhatsApp* digunakan sebagai media untuk diskusi dan membagikan materi. Materi yang dibagikan berupa buku pedoman percakapan bahasa Inggris untuk pengemudi taksi yang juga dituangkan dalam bentuk video percakapan. Karena keterbatasan kemampuan para pengemudi taksi terhadap penggunaan aplikasi berbasis daring, maka media *whatsapp group* yang dirasa oleh para pengemudi paling mudah diakses. Media *zoom* digunakan untuk memberikan pelatihan secara tatap muka. Media aplikasi *English for hospitality* yang dapat diunduh langsung oleh para pengemudi merupakan alat bantu dalam pelatihan yang dapat diakses oleh pengemudi kapan saja sehingga sangat memudahkan bagi pengemudi dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris mereka secara mandiri. Media tersebut berisikan kumpulan percakapan bahasa Inggris yang dilengkapi dengan audio sehingga dapat didengar oleh para pengemudi untuk melatih pendengaran mereka dalam bahasa Inggris. *Google Classroom* dan *Google Form* digunakan

untuk melakukan evaluasi terhadap kemampuan para pengemudi taksi terkait capaian yang mereka diperoleh selama pelatihan. Form evaluasi dikirim dalam bentuk link melalui media *WhatsApp group*.

Secara garis besar dapat dilihat bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan bahasa Inggris tidak dapat terlepas dari bentuk kegiatan konvensional, namun pada pelatihan ini dimaksimalkan pelatihan dengan menggunakan media daring. Beberapa kegiatan dalam pelatihan bahasa Inggris secara daring diabadikan melalui beberapa dokumentasi pada gambar 3 dan 4.

Gambar 3. Foto Group *WhatsApp* untuk Pelatihan Bahasa Inggris

Gambar 4. Foto Penyerahan Buku Pedoman Pelatihan Kepada Mitra

HASIL DAN LUARAN

Melalui pelatihan bahasa Inggris yang telah dilaksanakan sebelumnya dan juga diuraikan pada pelaksanaan di atas, maka hasil dari pengabdian kepada masyarakat tersebut dapat dirinci sebagai berikut.

1. Peserta pelatihan yang merupakan pengemudi taksi memahami materi yang diberikan sehingga berdasarkan hasil observasi dan evaluasi, hasil yang diperoleh adalah sebanyak 80% peserta mampu memahami dan menggunakan bahasa Inggris untuk bidang pelayanan atau *English for Hospitality*.
2. Peserta memiliki tambahan wawasan yang tidak hanya pada bidang bahasa Inggris, namun juga pada kemampuan penggunaan teknologi. Berdasarkan hasil evaluasi, para pengemudi sebagai peserta pelatihan dalam bentuk daring juga memperoleh manfaat di mana para peserta saat ini telah mampu memahami berbagai alternatif media pembelajaran yang dapat diunduh secara daring guna meningkatkan kemampuan mereka dalam penggunaan bahasa Inggris.
3. Pelatihan bahasa Inggris untuk pengemudi taksi ini menggunakan buku materi khusus bahasa Inggris bidang pelayanan atau *English for Hospitality* sehingga luaran dalam bentuk buku juga dihasilkan dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini. Luaran berupa buku ini tidak hanya dapat digunakan oleh para pengemudi taksi tapi juga dapat digunakan oleh masyarakat umum sebagai referensi pembelajaran atau oleh mahasiswa yang mempelajari bahasa Inggris pada bidang khusus pariwisata atau *English for Spesific Purposes*.

KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris yang merupakan bentuk dari pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan di desa Sanur dengan menyasar para pengemudi taksi sebagai peserta pelatihan atau mitra telah berjalan dengan baik dan lancar. Dari kegiatan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan bahasa Inggris berbasis daring dengan materi yang diberikan yaitu berupa bahasa Inggris di bidang pelayanan mampu meningkatkan kemampuan para pengemudi taksi baik dalam hal pengetahuan dan kemampuan dalam menggunakan bahasa Inggris yang sesuai dengan bidang maupun profesi sebagai seorang pengemudi taksi. Selain meningkatnya kemampuan berbahasa Inggris para pengemudi taksi, kemampuan para pengemudi taksi dalam menggunakan media pembelajaran berbasis daring secara tidak langsung juga mengalami peningkatan. Pelatihan bahasa Inggris yang disampaikan dan dilaksanakan dengan menggunakan beberapa media berbasis daring mendapatkan tanggapan yang sangat positif dari para pengemudi. Melihat antusiasme para pengemudi taksi pada saat pelaksanaan kegiatan memunculkan harapan yang besar agar pelatihan serupa dapat dilakukan selanjutnya dengan menyasar para pelaku di bidang pariwisata. Dari adanya keberlanjutan pelatihan serupa diharapkan dapat meningkatkan sumber daya manusia di

daerah pariwisata sehingga pada akhirnya diharapkan mampu untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhar, S.K., Bakar, N.A, & Eng, C.Y. 2012. Language Barriers: Feedback from the IT Industry. *Journal of Technical Education & Training*, p. 9-20.
- Hutchinson, T., & Waters, A. 1987. *English for Spesific Purpose*. New York: Cambridge University Press.
- Riyana, C. 2010. Peningkatan Kompetensi Pedagogis Guru Melalui Penerapan Model Education Centre of Teacher Interactive Virtual. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 11(1).
- Thadphoothon, J. 2018. Affecting *Thai Taxi Drivers' English Competence*. International Journal of Education & Liter Ary Studies.
- Wiyono, K. 2015. Pengembangan Model Pembelajaran Berbasis ICT pada Implemetasi Kurikulum 2013. *Jurnal Inovasi dan Pembelajaran Fisika*, 2(2), p. 123-131.