

Empowering Service through Language: Pelatihan English for Customer Care untuk Staf Taman Bermain

Atik Ulinuha^{1*}, Yeni Nurmala Hidayati²

^{1,2}Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

Email: atik.ulnuha@iik.ac.id

ABSTRAK

Program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris staf dan teknisi di dua wahana permainan anak di Kediri Town Square, yaitu Game Fantasia dan Kidz Creative Playground. Kegiatan berlangsung selama dua bulan dengan frekuensi dua kali per minggu, terdiri dari sepuluh sesi pelatihan yang mencakup pretest, pembelajaran aktif, dan posttest. Pelatihan dirancang dengan pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP) menggunakan materi ajar *English for Customer Care* dari Oxford, yang kemudian diperkaya dengan leaflet kontekstual berbasis wahana kerja peserta. Kegiatan pembelajaran melibatkan strategi brainstorming, listening, roleplay, dan praktik berbicara yang disesuaikan dengan konteks layanan pelanggan. Hasil pretest menunjukkan bahwa kemampuan awal peserta berada pada tingkat dasar, terutama dalam keterampilan produktif (speaking dan writing). Namun, hasil posttest memperlihatkan peningkatan signifikan pada seluruh aspek, dengan kenaikan rata-rata total skor sebesar 20.85 poin. Peningkatan tertinggi terjadi pada listening dan writing. Secara kualitatif, terjadi perubahan positif dalam sikap peserta. Peserta mulai berani berbicara dalam bahasa Inggris, baik di kelas maupun dalam percakapan digital. Pegawai senior menunjukkan keluwesan dalam memodifikasi bahasa sesuai kebutuhan layanan, sementara pegawai junior menunjukkan struktur yang baik meski masih cenderung kaku. Seluruh peserta menunjukkan antusiasme tinggi saat praktik lapangan, dan mitra menyatakan bahwa pelatihan ini berdampak langsung terhadap kualitas interaksi layanan. Sebagai tindak lanjut, tim pelaksana merencanakan pengembangan modul digital berbasis LMS, pembentukan komunitas belajar internal, serta publikasi artikel ilmiah dan diseminasi hasil dalam forum pengabdian. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan individu peserta, tetapi juga memperkuat profesionalisme layanan dan citra institusi mitra dalam konteks global.

Kata Kunci: *English for Customer Care*, pelatihan bahasa Inggris, layanan pelanggan, peningkatan kompetensi, taman bermain.

1. PENDAHULUAN

Kediri Town Square merupakan sebuah pusat perbelanjaan modern di Kota Kediri, Jawa Timur. Di dalam Kediri Town Square terdapat berbagai toko, restoran, dan tempat hiburan, termasuk taman bermain anak dan keluarga. Taman bermain ini menyediakan berbagai wahana permainan untuk anak-anak seperti permainan arcade, dan lain sebagainya yang

terletak di Game Fantasia. Selain itu, terdapat juga berbagai permainan seperti perosotan, mandi bola, serta permainan edukatif yang membantu perkembangan anak seperti yang terdapat di Kidz Creative Playground.

Di era globalisasi ini, bahasa Inggris menjadi bahasa yang semakin penting untuk dikuasai. Hal ini berlaku bagi semua orang termasuk karyawan, staff, dan teknisi yang bekerja di tempat bermain. Dengan menguasai bahasa Inggris, kita dapat berkomunikasi dengan orang lain dari berbagai negara, mendapatkan informasi yang lebih luas, dan meningkatkan peluang di masa depan. Tempat bermain di Kediri Town Square sebagai tempat yang ramai dikunjungi oleh orang dari berbagai kalangan, memiliki potensi yang besar untuk menjadi tempat berinteraksi, belajar, dan berbahasa Inggris yang menyenangkan dan efektif.

Pengabdian masyarakat pelatihan bahasa Inggris untuk karyawan *Customer Care* di tempat bermain yang ada di Kediri Town Square bertujuan untuk membantu karyawan, staff, dan teknisi tempat bermain di Kediri Town Square meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mereka, antara lain meningkatkan kemampuan berbicara, mendengarkan, membaca, dan menulis bahasa Inggris, meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi dengan bahasa Inggris, meningkatkan pengetahuan tentang teknologi dan informasi terbaru serta meningkatkan peluang untuk mendapatkan promosi jabatan.

Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Kediri Town Square, antara lain meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, meningkatkan citra Kediri Town Square sebagai pusat perbelanjaan modern yang berwawasan global dan meningkatkan daya saing Kediri Town Square dengan pusat perbelanjaan lainnya

Kegiatan Pengabdian Masyarakat “Pelatihan Bahasa Inggris untuk Karyawan *Customer Care*” ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi bahasa Inggris bagi karyawan, staf, dan teknisi yang bekerja di tempat bermain di Kediri Town Square. Melalui kegiatan ini, peserta diharapkan dapat mengembangkan kemampuan berbicara, mendengarkan, membaca, dan menulis dalam bahasa Inggris yang relevan dengan pelayanan pelanggan. Selain itu, program ini bertujuan untuk meningkatkan rasa percaya diri mereka dalam berkomunikasi dengan pengunjung asing, memperluas wawasan terkait terminologi dan frasa yang digunakan dalam industri pelayanan, serta meningkatkan profesionalisme dalam memberikan layanan yang berkualitas. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan tidak hanya memberikan manfaat bagi individu peserta, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan citra dan daya saing Kediri Town Square sebagai pusat perbelanjaan modern yang memiliki standar pelayanan berorientasi global.

2. METODE PENGABDIAN

2.1. Waktu dan Tempat Pengabdian

Implementasi kegiatan ini dilaksanakan dua kali seminggu mulai bulan April hingga Mei 2025. Tiap pertemuannya dilaksanakan selama 90 menit dan dilaksanakan secara tatap muka sebelum jam operasional mall dimulai, yang bertempat di Kidz Creative Playground, Kediri Town Square.

2.2. Metode dan Rancangan Pengabdian

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan metode berikut:

1. Penyuluhan tentang pentingnya bahasa Inggris
2. Latihan *Expressions* yang digunakan dalam *English Customer Care*
3. Berlatih percakapan bahasa Inggris
4. Pemutaran audio untuk berlatih menyimak dalam bahasa Inggris
5. Pengerjaan soal pretest dan posttest

Materi *English for Customer Care* dalam bentuk *listening* dan *writing* diadopsi dari e-book berjudul *English for Customer Care* (Talbot & Walker, 2004) sedangkan materi *speaking* disusun oleh para dosen menyesuaikan konteks percakapan pelayanan pelanggan yang mungkin terjadi di taman bermain. Sementara itu, berikut adalah timeline dari kegiatan pengabdian yang telah berlangsung:

Tabel 1. Timeline kegiatan pengabdian *English for Customer Care*

Tanggal	Kegiatan
2 – 9 April 2025	Persiapan administrasi, materi, dan perizinan
10 April – 8 Mei 2025	Pelaksanaan pendampingan pembelajaran bahasa Inggris <i>English for Customer Care</i> 2 x seminggu setiap hari Kamis dan Minggu pukul 8-9:30 di Kidz Creative Zone diawali dengan pretest di pertemuan pertama
11 Mei 2025	Pelaksanaan posttest di Game Fantasia pukul 8:00 – 9:30
13 – 17 Mei 2025	Pengolahan hasil pretest dan posttest
19 Mei – 5 Juni 2025	Penyelesaian laporan dan administrasi

2.3. Pengambilan Sampel

Sasaran kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah karyawan staff, dan teknisi tempat bermain yang ada di Kediri Town Square (Game Fantasia dan Kidz Creative Playground) yang memiliki kemampuan bahasa Inggris dasar.

Adapun jumlah subjek yang terlibat dalam pengabdian ini adalah 24 karyawan staff, dan teknisi tempat bermain yang ada di Kediri Town Square. Pelaksana pengabdian terdiri dari 3 dosen, dibantu 5 mahasiswa dari IIK Bhakti Wiyata Kediri.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan *English for Customer Care* yang dilaksanakan di Kediri Town Square selama bulan April – Mei 2025 menghasilkan sejumlah pencapaian baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Program ini tidak hanya memberikan pelatihan bahasa Inggris dasar kepada staf dan teknisi di game Fantasia dan Kidz Creative Playground, tetapi juga berhasil menumbuhkan kepercayaan diri peserta dalam menggunakan bahasa Inggris di lingkungan kerja.

3.1. Peningkatan Kemampuan Berbahasa Inggris

Evaluasi dilakukan melalui pretest dan posttest yang mengukur empat keterampilan bahasa: grammar, writing, speaking, dan listening. Hasil pengolahan data dari 24 peserta menunjukkan peningkatan signifikan di semua aspek keterampilan.

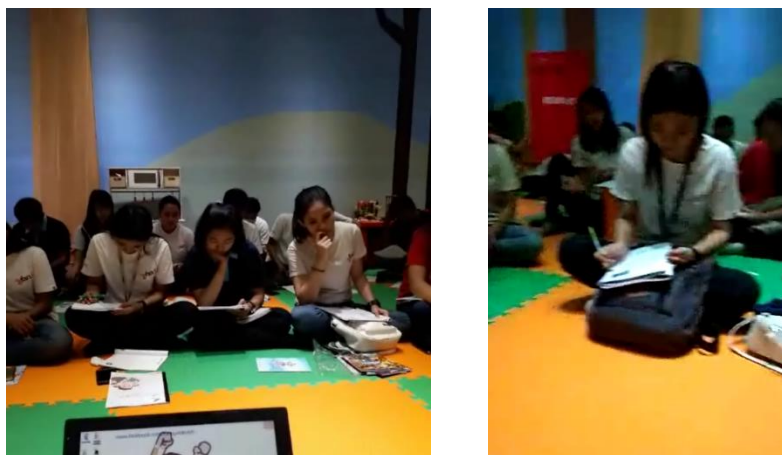
Tabel 2. Rata-rata skor pretest dan posttest tiap komponen

Komponen	Rata-rata Pretest	Rata-rata Posttest	Kenaikan
Grammar	12.79	15.13	+2.34
Writing	14.42	21.25	+6.83
Speaking	18.33	23.13	+4.80
Listening	16.46	23.33	+6.87
Total	61.99	82.84	+2085

Hasil pre-test menunjukkan nilai rendah, terutama di komponen *writing* dan *speaking*. Sedangkan pada posttest menunjukkan hasil terbaik di *speaking* dan *listening*, dengan peningkatan yang konsisten di semua komponen, terutama *writing* dan *listening*. Total skor meningkat secara signifikan dari pretest ke posttest untuk hampir semua peserta. Hal ini mengindikasikan bahwa peserta mulai mampu memahami informasi lisan dan

mengungkapkan gagasan tertulis lebih baik. Hal ini didukung dengan penggunaan audio practice dan *leaflet* yang kontekstual dengan tempat kerja mereka.

Peningkatan skor ini mengindikasikan bahwa pendekatan pengajaran yang digunakan—menggabungkan brainstorming, pemutaran audio, latihan percakapan, dan *roleplay*—berhasil menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik layanan pelanggan.



Gambar 2. Pengerjaan pretest (kiri) dan posttest (kanan)

Sumber: dokumen pribadi

3.2. Perubahan Sikap dan Perilaku Bahasa Peserta

Selain skor tes, hasil yang dicapai juga diamati melalui dinamika pembelajaran selama 10 sesi. Berikut ini adalah beberapa temuan berdasarkan observasi dan dokumentasi kelas:

3.2.1 *Perkembangan kepercayaan diri*

Pada awal sesi, sebagian besar peserta terlihat pasif dan cenderung takut salah. Mereka enggan mencoba berbicara, baik di kelas maupun dalam interaksi keseharian. Namun, sejak pertemuan ketiga dan keempat, mulai terlihat perubahan:

- ✓ Peserta berani berbicara di depan kelas menggunakan pola kalimat dari buku.
- ✓ Mereka mulai menggunakan frasa dalam grup WhatsApp pembelajaran.
- ✓ Sebagian bahkan mencoba mengadaptasi bahasa yang digunakan agar lebih alami.

Transformasi ini menunjukkan peningkatan *self-efficacy* atau kepercayaan diri dalam praktik bahasa, yang menurut Bandura (1997) sangat krusial dalam pembelajaran orang dewasa. Selain itu, *self-determination theory* (Deci & Ryan, 2000) menunjukkan bahwa peserta lebih termotivasi ketika merasa memiliki kendali (*autonomy*), mampu (*competence*), dan terhubung secara sosial (*relatedness*). Adanya grup WA, sesi diskusi bebas, dan kegiatan menyenangkan mendukung pencapaian motivasi intrinsik peserta.

3.2.2 *Keluwasan komunikasi: senior vs junior*

Perbedaan mencolok terjadi antara staf senior dan junior:

- **Staf senior** lebih fleksibel dalam menggunakan bahasa Inggris. Mereka tidak hanya meniru kalimat dari buku, tetapi memodifikasi gaya tutur sesuai karakter mereka dan konteks pelanggan.
- **Staf junior** tetap mampu berkomunikasi dengan sopan dan tepat, namun gaya bicara mereka masih sangat tekstual dan kaku.

Fenomena ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja berperan dalam mengembangkan kompetensi pragmatik atau *language use in context*, sebagaimana dijelaskan dalam pendekatan ESP oleh Hutchinson & Waters (1987). Selain itu, fenomena staf senior yang lebih fleksibel dalam berkomunikasi menunjukkan pentingnya kompetensi pragmatik dalam layanan pelanggan. Menurut Canale & Swain (1980), komunikasi yang berhasil bukan hanya

soal struktur, tetapi kemampuan menyesuaikan bahasa dengan konteks sosial—hal ini sangat relevan dalam situasi *customer care*.

3.2.3 *Segmentasi partisipasi : proaktif dan pemalu*

Kelas terbagi menjadi dua karakter peserta:

- **Peserta proaktif:** antusias mengikuti sesi tanpa banyak stimulus tambahan, sering bertanya, dan mencoba percakapan secara spontan.
- **Peserta pemalu:** cenderung pasif namun akan aktif bila diberikan aktivitas yang menyenangkan seperti games atau simulasi layanan.

Untuk kelompok kedua ini, strategi *fun learning* menjadi kunci dalam mendorong keterlibatan. Teori *Self-Determination* (Deci & Ryan, 2000) menjelaskan bahwa ketika peserta merasa aman dan terhubung, motivasi belajar akan meningkat meski kemampuan awal masih terbatas.

3.2.4 *Praktik lapangan dan penerapan nyata*

Penerapan praktik langsung di akhir sesi pelatihan memberikan dampak besar:

- Semua peserta mengikuti praktik lapangan di area Game Fantasia dengan menggunakan bahasa Inggris.
- Meskipun terdapat kesalahan gramatikal, pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pengunjung maupun rekan kerja.

Hal ini memperkuat prinsip bahwa dalam konteks layanan, keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh tata bahasa yang sempurna, tetapi oleh efektivitas penyampaian pesan (Canale & Swain, 1980). Selain itu, *Communicative Language Teaching (CLT)* menekankan pentingnya interaksi otentik dalam pembelajaran bahasa. Penerapan Latihan percakapan berbasis situasi layanan pelanggan mencerminkan strategi CLT yang mendorong *fluency*, bukan sekedar akurasi struktural (Richards & Rodgers, 2001). Terakhir, *Task-Based Language Teaching* (Ellis, 2003) menyatakan bahwa pembelajaran berbasis tugas nyata mendorong keterlibatan yang lebih dalam. Praktik langsung di lapangan yang dilakukan pada akhir pelatihan berfungsi sebagai *real-world output task* yang membantu peserta memadukan teori dan keterampilan dalam interaksi nyata.



Gambar 2. Praktik *speaking* secara langsung di tempat kerja
Sumber: dokumen pribadi

3.3. Refleksi Mitra dan Respon Peserta

Pihak pengelola mitra memberikan umpan balik positif terhadap keterlibatan dan perkembangan stafnya. Menurut mereka, peserta menjadi lebih percaya diri saat menghadapi

pengunjung, terutama pada momen ramai akhir pekan ketika kemungkinan bertemu pengunjung asing lebih tinggi.

Beberapa peserta juga menyampaikan bahwa mereka lebih menikmati belajar bahasa Inggris dengan cara yang aplikatif dan dekat dengan realitas pekerjaan mereka dibandingkan pelatihan yang hanya berisi teori dan hafalan.

Hasil pelatihan menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan berbahasa Inggris dalam konteks layanan pelanggan dapat dicapai secara signifikan melalui pendekatan kontekstual, partisipatif, dan berorientasi praktik. Peningkatan kuantitatif terlihat dari lonjakan skor posttest, sedangkan capaian kualitatif tercermin dari perubahan perilaku komunikasi dan sikap belajar peserta.

4. SIMPULAN, SARAN, DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Program *Pendampingan English for Customer Care* yang dilaksanakan selama dua bulan di Kediri Town Square telah memberikan dampak yang nyata dan bermakna bagi peserta, baik dari segi peningkatan keterampilan bahasa Inggris maupun penguatan sikap percaya diri dalam praktik layanan pelanggan. Peningkatan nilai posttest yang signifikan, transformasi perilaku komunikasi, serta respons positif dari peserta dan mitra, menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan berbasis konteks kerja (ESP) efektif diterapkan pada sektor informal seperti wahana permainan anak.

Kegiatan ini juga berhasil menunjukkan bahwa pembelajaran bahasa Inggris tidak harus berlangsung dalam ruang kelas formal, tetapi dapat dirancang secara fleksibel, partisipatif, dan menyenangkan, selama materi disesuaikan dengan realitas kerja peserta. Penerapan metode *task-based learning*, *fun activities*, serta *real-life practice* mendorong munculnya perubahan yang berkelanjutan, baik secara individual maupun kelembagaan.

4.2. Saran dan Rekomendasi

Saran dan rekomendasi bagi mitra (Game Fantasia dan Kidz Creative Playground) ada dua, yakni mitra perlu mempertahankan dan mengembangkan budaya pembelajaran di tempat kerja, baik melalui pelatihan lanjutan maupun melalui komunitas belajar internal. Hasil pelatihan ini disarankan untuk dapat diintegrasikan dalam proses orientasi karyawan baru untuk menjaga standar pelayanan yang berorientasi global.

Sementara itu, bagi para peserta pelatihan diharapkan untuk terus mengasah penggunaan bahasa Inggris baik secara aktif maupun pasif, baik dalam interaksi pelanggan maupun dalam komunitas rekan kerja. Peserta juga disarankan untuk mengakses materi mandiri (modul digital/video) untuk menjaga kontinuitas keterampilan yang telah dicapai.

Pada akhirnya, bagi tim pelaksana dan institusi, program ini dapat dijadikan model replikasi pengabdian masyarakat berbasis *ESP* di sektor lain, seperti hospitality, retail, atau layanan publik. Pengembangan luaran dalam bentuk modul digital juga perlu didorong untuk memperkuat kontribusi akademik dari kegiatan ini.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan untuk seluruh peserta serta mitra yang telah berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan pelatihan ini serta bagi Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata yang telah memberikan dukungannya dalam kegiatan ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman.
British Council. (2023). *English for Customer Service: Trainer's Guide*. Retrieved from [\[https://www.britishcouncil.org\]](https://www.britishcouncil.org)

- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1–47.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
- Ellis, R. (2003). *Task-based language learning and teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Richards, J. C., & Rodgers, T. S. (2001). *Approaches and Methods in Language Teaching* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Talbot, F., & Walker, J. (2004). *English for Customer Care*. Oxford: Oxford University Press.