

## PENGEMBANGAN BUKU SAKU DAN *ENGLISH BRIDGING COURSE* BAGI PENGELOLA HOMESTAY DI BANYUWANGI

Ely Trianasari<sup>1</sup>, Masetya Mukti<sup>2</sup>, Subayil<sup>3</sup>

<sup>1</sup>) Program Studi Teknologi Rekayasa Manufaktur, Jurusan Teknik Mesin, Politeknik Negeri Banyuwangi

<sup>2</sup>) Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Banyuwangi

<sup>3</sup>) Program Studi Informatika, Jurusan Bisnis dan Informatika, Politeknik Negeri Banyuwangi

e-mail: ely.trianasari@poliwangi.ac.id<sup>1</sup>, muktimasetya@poliwangi.ac.id<sup>2</sup>, bayillana@gmail.com<sup>3</sup>

### Abstrak

Peningkatan pelayanan dilakukan sebagai salah satu strategi bisnis dalam menghadapi persaingan. Salah satu faktor penting dalam keberhasilan pencapaian usaha tersebut adalah komunikasi yang baik antara pengguna dan pemberi layanan. Sayangnya, kondisi ini menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh BUMDesa Ijen Lestari Desa Wisata Tamansari Licin, Banyuwangi. Sebagai sebuah Badan Usaha Milik Desa yang bergerak dibidang Wisata salah satunya Pengelolaan Homestay yang berlokasi di jalur utama menuju wisata Gunung Kawah Ijen via Banyuwangi, jumlah kunjungan wisatawan di Kawah Ijen terus meningkat dan membuat para pengelola Homestay dan wisata di kawasan ini wajib memiliki kemampuan bahasa Inggris aktif. Dalam pelaksanaannya, pengelola Usaha Homestay menghadapi kendala pelayanan khususnya dalam hal Bahasa/ Komunikasi dengan wisatawan asing. Hal ini karena kesempatan untuk belajar Bahasa asing belum pernah dilakukan sebelumnya. Adapun solusi untuk mengatasi permasalahan mitra tersebut yaitu: Pertama, English Bridging Course sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris mitra yaitu Pengelola Homestay di Desa Wisata Tamansari. Kedua, memfasilitasi mitra sebuah buku saku berbahasa Inggris - Indonesia dengan tema "English Tourism Talk" sebagai media belajar yang mempermudah mitra mengaplikasikan kosakata dan catatan-catatan penting tentang komunikasi harian antara pengelola homestay dengan wisatawan asing. Buku Saku "English Tourism Talk" berbentuk E-Book dan HardBook sehingga bisa digunakan sebagai salah satu media belajar bahasa Inggris oleh mitra dimanapun dan kapanpun.

**Kata kunci:** English Bridging Course, Buku Saku, BUMDesa Ijen Lestari, Desa Wisata Taman sari, Pelayanan Usaha Homestay

### Abstract

Improving services is carried out as a business strategy in facing competition. One important factor in the success of achieving this business is good communication between users and service providers. Unfortunately, this condition is one of the obstacles faced by BUMDesa Ijen Lestari Tamansari Licin Tourism Village, Banyuwangi. As a Village-Owned Enterprise which operates in the tourism sector, one of which is Homestay Management which is located on the main route to Mount Ijen Crater tourism via Banyuwangi, the number of tourist visits to Ijen Crater continues to increase and makes it mandatory for Homestay and tourism managers in this area to have active language skills, English especially. In its implementation, Homestay Business managers face service problems, especially in terms of language/communication with foreign tourists. This is because the opportunity to learn a foreign language has never been done before. The solutions to overcome the partner's problems are: First, the English Bridging Course as an effort to improve the partner's English language skills, namely the Homestay Manager in Tamansari Tourism Village. Second, Facilitating Partners with a Pocket Book in English - Indonesian with the theme "English Tourism Talk" as a learning medium that makes it easier for them to apply vocabulary and important notes regarding daily communication between homestay managers and foreign tourists. The "English Tourism Talk" pocket book is in the form of both E-Book and HardBook so that it can be used as a medium for learning English by partners anywhere and anytime.

**Keywords:** English Bridging Course, Pocket Books, BUMDesa Ijen Lestari, Taman Sari Tourism Village, Homestay Business Services

### PENDAHULUAN

Persaingan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam dunia bisnis. Peningkatan pelayanan dilakukan sebagai salah satu strategi bisnis dalam menghadapi persaingan. Salah satu strategi yang perlu diterapkan adalah dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia disuatu lingkungan usaha/Bisnis. Tujuan yang diharapkan adalah adanya peningkatan kualitas Pelayanan dari

SDM yang secara aktif berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelanggan, klien, dan stakeholder sehingga dapat meningkatkan nilai ekonomi suatu usaha. Mengapa komunikasi penting dalam berbisnis / berwirausaha yaitu dikarenakan dalam sebuah usaha, komunikasi menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan pencapaian suatu usaha. dalam pelaksanaan pengelolaan Usaha Homestay menghadapi kendala pelayanan khususnya dalam hal Bahasa/ Komunikasi dengan wisatawan asing dan media belajar untuk Bahasa asing belum pernah dilakukan sebelumnya.

Menurut James A. F. Stoner, pengertian komunikasi adalah suatu proses pada seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian dan informasi dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain. Dengan menggunakan komunikasi yang baik, pebisnis mampu menjual produk/Jasa yg dimiliki dengan lebih baik dan mampu menghindari terjadinya kesalahpahaman antar kedua belah pihak yang berujung pada kualitas pelayanan. Kesalahpahaman komunikasi seringkali terjadi diakibatkan oleh kendala Bahasa. Kendala Bahasa menjadi salah satu factor kendala komunikasi yang sering dihadapi oleh pelaku usaha khususnya Pelaku Usaha seperti UMKM, BUMDesa dll. Untuk mengurangi resiko terjadinya kesalahpahaman yang diakibatkan oleh bahasa, maka ketika melakukan komunikasi antarbudaya, maka kemampuan menggunakan Bahasa Internasional yaitu Bahasa Inggris adalah mutlak diperlukan.

Kondisi ini pun menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh BUMDesa Ijen Lestari Desa Wisata Tamansari Licin, Banyuwangi. Desa Tamansari, sebuah Desa yang terletak di kawasan bagian barat kota Banyuwangi, tepatnya 24 KM dari Kota, kecamatan Licin. Desa Tamansari cukup dikenal sebagai Desa Wisata berbasis Smart Kampung sejak awal tahun 2016. Dengan berbagai macam potensi dan pencapaian yang telah diraih menjadikan Desa Tamansari sebagai Desa yang sering mendapat kunjungan dari Desa atau kota lain sebagai tempat study Banding atau Desa percontohan. Untuk Aspek UMKM, Desa Tamansari memiliki wisata edukasi yang memanfaatkan UMKM yakni peternakan sapi perah, Kebun Kopi, Peternakan lebah madu, oleh-oleh rumahan ibu-ibu Desa Tamansari, warung Osing, dan Homestay yang dikelola oleh BUMDesa.

Sebagai sebuah Badan Usaha Milik Desa yang bergerak dibidang Wisata salah satunya yaitu Pengelolaan Homestay yang berlokasi di jalur utama menuju wisata Gunung Kawah Ijen via Banyuwangi, maka jumlah kunjungan wisatawan di Kawah ijen yang terus meningkat membuat para pengelola Homestay dan wisata di kawasan ini wajib memiliki kemampuan berbahasa Inggris aktif. Namun dalam pelaksanaannya, pengelolaan Usaha Homestay menghadapi kendala pelayanan khususnya dalam hal bahasa/ komunikasi dengan wisatawan asing dan belum tersedianya media belajar untuk Bahasa asing, khususnya Bahasa Inggris.

Oleh karena itu, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, kemudahan akses dan kenyamanan bagi wisatawan, peningkatan kemampuan berbahasa asing (Bahasa Inggris) dan ketepatan berbahasa sesuai tujuan spesifik (*English For Tourism Services*) diperlukan. Selain itu, diperlukan juga media sebagai sarana pendukung atau buku pegangan untuk mempermudah Pengelola Homestay dalam belajar Bahasa Inggris dimanapun dan kapanpun.

## METODE

Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dibagi menjadi dua yaitu: a) *English Bridging Course* selama 3 Bulan dengan tema "*English for Specific Purposed (Tourism Services)*" untuk dapat meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris pelaku usaha homestay di Desa Wisata Tamansari dengan metode pengajaran yang interaktif dan fun oleh narasumber / pengajar ahli dalam bidang wisata dan pelayanan, b) Pengembangan media pembelajaran bahasa Inggris dalam bentuk buku saku (*handbook*) baik *E-book* maupun *hardbook* yang dapat memfasilitasi pelaku usaha homestay untuk dapat belajar dan berlatih dimanapun dan kapanpun.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### English Bridging Course

Program English Bridging Course adalah program matrikulasi untuk meningkatkan kemampuan awal peserta pada bidang ilmu Bahasa Inggris. Peserta diharapkan akan mendapatkan bimbingan intensif selama kurun waktu 3 bulan untuk mengenal dan mendalami Bahasa Inggris aktif atau Produktif. Peserta diberikan ruang lebih untuk mengaplikasikan Bahasa Inggris pada skill utama yaitu Speaking. English World Education.2021 menuliskan bahwa *The process of 'bridging' can seem complex, but in fact it is a fantastic educational tool that many teachers might even make use of without realising it.* Proses yang berlangsung menjadi jembatan kesinambungan yang inten dan secara

tidak langsung dan disadari peserta terbiasa menerima matrikulasi Bahasa Inggris dan membuat mereka tidak lagi asing terhadap kosakata dan penggunaan Bahasa Inggris di dunia Wisata.

Tujuan utama dilaksanakannya program Bridging Course adalah menyiapkan dan meningkatkan kemampuan berbahasa inggris aktif para peserta yang terdiri dari Pengelola Homestay di wilayah Desa Taman Sari Banyuwangi yang berusia rata-rata di atas 35 Tahun. Pembelajaran yang diberikan akan terfokus pada dunia Wisata, homestay dan pelayanan bagi Wisatawan asing pada khususnya.

Pola pembelajaran yang diterapkan juga menyenangkan, sehingga peserta akan merasa nyaman mengikuti kegiatan pembimbingan di kelas. Pembelajaran yang menyenangkan artinya pembelajaran yang dapat membuat peserta senang dan termotivasi untuk mengembangkan kemampuannya. Agar Peserta senang dalam belajar, maka prinsip pemrosesan informasi patut diperhatikan. Peserta akan menyenangi situasi belajar jika apa yang dipelajari sesuai dengan apa yang diperlukan. Media pembelajaran juga faktor penting dalam pengaplikasian kegiatan ini. Berikut materi kegiatan *English Bridging Course* :

Tabel 1. Pola pembelajaran

Topik	Deskripsi Materi Pembelajaran	Metode Pembelajaran	Media Pembelajaran	Durasi
Pre-Test	Pre-Test untuk mengetahui kemampuan Bahasa Inggris peserta secara general	Tes Tulis dan speaking	-	120 Menit
Introduction English For Toursim	-Pendahuluan tentang penggunaan Bahasa Inggris dalam dunia Pariwisata - Membuat catatan Kosakata dan istilah dalam dunia wisata /homestay yang sering ditemui oleh peserta selama melayani wisatawan asing	- Discussion - Sharing -Pembelajaran berdasarkan masalah	-Powerpoint, Audio dan Video tentang pelayanan homestay wisatawan	120 Menit
Basic English	-Numbers - Time -Greetings and Practice	Lecturing and Exercising Roleplay	Buku saku. Powerpoint, Audio dan Video	120 Menit
English For Homestay	- Part of Hotel/homestay, People in Hotel/homestay,, and Verbs relating to Hotels/homestay - Conversation Handling Guest	Lecturing and Exercising Roleplay	Buku saku. Audio dan Video	120 Menit
Telephoning	- Room Booking / Room Reservation - Answering the Phone and connecting a caller	- Discussion -Games - Lecturer and discussion	Buku saku. Powerpoint, Audio dan Video	120 Menit
Telephoning 2	- Conversation Check In Hotel - Practice Previous Topic	Roleplay	Audio dan Video	120 Menit
Homestay Management	- Characteristic Of A Homestay - Fasilitas Homestay - Hal-hal berkaitan tentang pemeliharaan homestay	- Video discussion and sharring Roleplay	Buku saku. Powerpoint, Audio dan Video	120 Menit
English For Guiding	- Explanning tourism destination near homestay and in the	- Video discussion and sharring	Buku saku. Powerpoint, Audio dan Video	120 Menit

	city - Tour guiding simulation	- Roleplay		
Handling Complaint	- How to handle complaint - How to handle visitors request - How to solve the complain well	- Group Project and discussion - Roleplay - Video sharring	Buku saku. Powerpoint, Audio dan Video	120 Menit
Media Promotion	- Explaining Social Media as Marketing promotion	- Discussion - Direct Practice	Buku saku. Powerpoint, Audio dan Video	120 Menit
<i>Making Media Promotion</i>	- Kunjungan ke masing-masing Homestay untuk pengambilan gambar dan wawancara tentang fasilitas dimasing-masing homestay	- Direct visitation		
<i>Post Test</i>	Post-Test untuk mengetahui kemampuan Bahasa Inggris peserta setelah mendapatkan pelatihan	Tes tulis dan Speaking	-	120 Menit

Pembelajaran diberikan selama 4 bulan dengan jadwal pertemuan sebanyak 12 kali dengan setiap pertemuan berdurasi 120 Menit. Peserta kegiatan akan lebih banyak berperan secara aktif dalam pembelajaran. Hal ini berkaitan dengan pembiasaan berbahasa ingris yang ingin dicapai dalam kegiatan *Bridging course* ini. Media yang digunakan yaitu Buku Saku yang digunakan selama pelaksanaan *English Bridging Course*, Powerpoint Materi, Audio dan Video. Metode pembelajaran yaitu meliputi Group Project, Discussion, Lecturer, Roleplay and sharring section. Kegiatan pembukaan termasuk pre test dan salah satu pertemuan kegiatan English Bridging Course dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan *English Bridging Course*

Pada salah satu materi yaitu Making Media Promotion, dibuatkanlah video dan pamphlet yang kemudian diserahkan kepada masing – masing homestay untuk diupload di media sosial maupun market place sebagai media promosi homestaynya.



Gambar 2. Contoh Video Promosi yang Dibuat dan Contoh Pamflet yang Dibuat

Untuk hasil *post test* didapatkan hasil belajar yang tidak terlalu signifikan jika dibandingkan dengan hasil pre test. Hal ini dikarenakan pembelajar yaitu pemilik *homestay* berusia rata – rata di atas 35 tahun. Salah satu faktor tersebut yang membuat sedikit kesulitan untuk menguasai materi dan meningkatkan kemampuan komunikasi berbahasa Inggris dalam waktu 12 kali pertemuan saja. Melihat hasil tersebut maka perlu dilakukan pembelajaran lanjutan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris peserta agar didapat hasil yang lebih signifikan. Saran ini dapat terlaksana dengan melihat antusias Pengelola *homestay* mengikuti kegiatan *English Bridging Course* yang terlihat dari kehadiran mereka dalam setiap pertemuan.

**Buku Saku atau E-Handbook**

Menurut (Yuliani & Herlina, 2015: 105) bahwa “buku saku adalah suatu buku yang berukuran kecil yang mana berisi informasi yang dapat disimpan di saku sehingga mudah dibawa kemana-mana. Pocket book (buku saku) dicetak dengan ukuran yang kecil agar lebih efisien, praktis dan mudah dalam menggunakan”. Menurut (Arsyad.2013:15) “Pocket book termasuk dalam media cetak maka juga perlu memperhatikan hal-hal saat merancang media pembelajaran berupa cetak seperti: (1) konsistensi penggunaan simbol dan istilah (2) penulisan materi secara singkat dan jelas (3) penyusunan teks materi pada pocket book sedemikian rupa sehingga mudah dipahami; (4) memberikan kotak atau label khusus pada rumus, penekanan materi, dan contoh soal; (5) memberikan warna dan desain yang menarik pada pocket book (6) ukuran font standar isi 9-10 point, jenis font menyesuaikan isinya”.

Jadi buku saku adalah buku panduan yang sudah disederhanakan namun tetap memuat informasi yang terkait. Buku saku biasanya dibuat untuk memenuhi kebutuhan informasi secara ringkas, cepat, fleksibel, dan tentu saja, tidak memakan banyak tempat. uku saku adalah buku yang berukuran kecil yang digunakan untuk menuliskan catatan-catatan yang penting. Tujuan penggunaan buku saku agar kita mudah membaca kembali dan senantiasa ingat materi belajar dan dapat didesgin se indah dan menarik mungkin.

Adapun Buku saku yang akan di pakai oleh Peserta kegiatan *Bridging course* yaitu berisi kosakata, percakapan dan catatan-catatan penting sesuai dengan topik pembahasan yang berkenaan tentang *homestay*, wisatawan, tempat wisata dan unsur-unsur pendukungnya yang sering ditanyakan dan ditemui saat melayani wisatawan local maupun asing. Media ini dirasa sangat membantu peserta dalam mempraktikkan skill berkomunikasi dalam Bahasa Inggris mengingat hasil *post test* kegiatan *Bridging course* yang tidak terlalu signifikan dalam meningkatkan kemampuan peserta.



Gambar 2. Cover Buku Saku dan Daftar Isi Buku Saku



Gambar 3. Penyerahan Buku Saku Kepada Mitra

## SIMPULAN

Adapun kesimpulan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat berjudul PKM: Pengembangan Buku Saku Dan English Bridging Course Bagi Pengelola Homestay Di Desa Wisata Tamansari Banyuwangi Untuk Meningkatkan Kemampuan Bahasa Inggris Dan Pelayanan Terhadap Wisatawan Asing yaitu:

1. Desa Tamansari sebagai desa terdekat dengan Kawasan Ijen memiliki potensi kunjungan wisatawan yang cukup besar. Wisatawan local maupun Asing memilih menginap di Kawasan ini agar lebih mudah dan dekat untuk mengunjungi kawah ijen. Sehingga hal inilah yang membuat Pengusaha Homestay di Tamansari berkembang dengan pesat dan memiliki tingkat kunjungan yang tinggi. Dengan tingginya kunjungan tamu di Homestay-homestay Tamansari yang dikelola oleh BUMDes Ijen Lestari maka kemampuan berbahasa Asing dan Hospitality sangat diperlukan.
2. Melihat dari hasil penilaian Pre-Test dan Post-Test Peserta maka perlu dilakukan pembelajaran lanjutan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa inggris peserta agar lebih signifikan. Hal ini dapat terlaksana dengan melihat antusias Pengelola homestay mengikuti kegiatan English Bridging Course terlihat dari kehadiran mereka dalam kegiatan.
3. Penggunaan Handbook dirasa menjadi media belajar yang ringkas untuk pengelola homestay untuk digunakan sebagai media belajar dan saat menghandle tamu.

## SARAN

Saran dari pelaksanaan kegiatan ini yaitu adanya keberlanjutan kegiatan pengembangan berbahasa inggris, hospitality dan pengetahuan pengelolaan Homestay yang baik agar homestay dapat berkembang lebih baik dan dapat dikelola secara lebih profesional sehingga dapat menarik lebih banyak wisatawan asing maupun domestic untuk menginap di homestay tersebut dan memberikan kontribusi kepada masyarakat sekitar.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Unit P3M Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah memberi dukungan financial terhadap pengabdian ini serta kepada pengelola homestay Di Desa Wisata Tamansari Banyuwangi sehingga kegiatan ini dapat terselenggara dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. 2023. Jaringan Desa Wisata Desa Wisata Tamansari. Desa Wisata Tamansari (kemenparekraf.go.id) Accessed on 29 March 2023.
- Kurniawan, Yohanes.2013. Pengaruh Bridging Course Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas Vii Cerdas Smp Kanisius Pakem Yogyakarta
- LiveABCeditors.2018. *Live Escalate Base Camp*.Hebron Soft Limited.USA.
- Aldrich,Courtney.2018. *Workplace English 1-Live ABC*. Hebron Soft Limited.USA.
- Yuliani, Fathria, dan Herlina, Lina. 2015. Pengembangan Buku Saku Materi Pemanasan Global Untuk SMP. Unnes Journal of Biology Education. Vol. 4:1 (104-110).
- Arsyad, A. (2013). Media Pembelajaran. Jakarta: Raja Grafindo Persada