

BENGKEL BILINGUAL: PENERAPAN BAHASA INGGRIS DALAM LAYANAN DAN KOMUNIKASI PELANGGAN DI BENGKEL AUTO CARE MEDAN

Puji Hariati¹, Derlini Derlini², Zulkarnain Lubis³, Purworno Purworno⁴, Tony Siagian⁵,
Wirda Novarika AK⁶,

¹⁾ Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

^{2, 5)} Teknik Mesin, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

³⁾ Teknik Elektro, Universitas Islam Sumatera Utara

⁴⁾ Sastra Bahasa Inggris, Universitas Islam Sumatera Utara

⁶⁾ Teknik Industri, Universitas Islam Sumatera Utara

e-mail: zeenasution@gmail.com

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan meningkatkan kemampuan komunikasi berbahasa Inggris para teknisi dan staf Bengkel Auto Care di Kota Medan. Pelatihan dilakukan sebagai kolaborasi antara dosen Program Studi Bahasa Inggris dan dosen Program Studi Teknik. Program ini merupakan bentuk inovasi sosial untuk menjawab kebutuhan layanan bengkel yang mampu berkomunikasi efektif dengan pelanggan asing di wilayah Medan yang multikultural. Metode mixed methods digunakan, menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, pre-test dan post-test. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan pada penguasaan kosa kata teknis otomotif, keterampilan berbicara, dan kepercayaan diri peserta dalam melayani pelanggan asing. Kolaborasi antara pengajaran bahasa dan penerapan teknis di bengkel memperlihatkan sinergi nyata antara dunia pendidikan dan kebutuhan praktis lapangan.

Kata Kunci: Bengkel, Bahasa Inggris, Layanan Pelanggan, Pelatihan, PkM

Abstract

This Community Service (PkM) activity aims to improve the English communication skills of technicians and Auto Care workshop staff in Medan. The training was conducted as a collaboration between lecturers. This program is a form of social innovation to address the need for workshop services that can communicate effectively with foreign customers in the multicultural Medan region. A mixed methods approach was used, combining qualitative and quantitative approaches. Data were obtained through observation, interviews, pre-tests, and post-tests. The results showed significant improvements in participants' mastery of automotive technical vocabulary, speaking skills, and confidence in serving foreign customers. The collaboration between language teaching and technical application in the workshop demonstrated a clear synergy between education and practical needs.

Keywords: Workshop, English, Customer Service, Training, PkM

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, kemampuan berbahasa Inggris telah menjadi kompetensi penting di berbagai bidang, termasuk layanan otomotif (Crystal, 2019; Richards, 2020). Pelanggan asing di kota besar seperti Medan sering mengalami kendala komunikasi di bengkel, terutama saat menjelaskan kerusakan atau layanan perbaikan kendaraan. Situasi ini memunculkan kebutuhan akan tenaga teknisi yang memiliki kemampuan komunikasi bilingual (Graddol, 2021; Seidlhofer, 2020).

Bengkel Auto Care, yang berlokasi di Jl. Sisingamangaraja No.344, RW.02, Siti Rejo I, Kecamatan Medan Kota, merupakan bengkel modern dengan pelanggan beragam, termasuk ekspatriat dan wisatawan domestik yang sering menggunakan bahasa Inggris dalam berkomunikasi. Namun, keterbatasan kemampuan bahasa asing pada teknisi menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang efektif.

Dosen dari Program Studi Bahasa Inggris dan Program Studi Teknik melihat kondisi ini sebagai peluang sinergi untuk memberdayakan masyarakat melalui pembelajaran berbasis kebutuhan nyata (Harmer, 2020; Hyland, 2022). Kolaborasi lintas disiplin ini memperkuat pendekatan community-based learning dan vocational English training (Basturkmen, 2020; Kirkpatrick, 2020).

Lebih jauh, kegiatan ini sejalan dengan konsep Education for Sustainable Development (ESD) yang ditekankan UNESCO (2021), yaitu mengembangkan keterampilan yang relevan bagi masyarakat untuk menghadapi tantangan ekonomi dan sosial masa kini (Tilbury, 2022). Program “Bengkel Bilingual” di Bengkel Auto Care menjadi contoh konkret implementasi ESD melalui kolaborasi akademik dan dunia kerja lokal.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) sebagaimana dijelaskan oleh Creswell & Plano Clark (2023), yaitu menggabungkan kekuatan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam satu desain penelitian untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena pembelajaran bahasa Inggris di lingkungan bengkel. Pendekatan ini dipilih karena pelatihan yang dilakukan di Bengkel Auto Care, beralamat di Jl. Sisingamangaraja No. 344, RW.02, Siti Rejo I, Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20216, melibatkan aspek linguistik dan teknis yang saling terkait. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap pengalaman para teknisi sekaligus pengukuran peningkatan kompetensi bahasa menjadi sangat penting.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan tantangan para teknisi dalam mempelajari bahasa Inggris sebagai bahasa komunikasi pelanggan di lingkungan kerja bengkel. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan, mengikuti panduan analisis interaktif dari Miles, Huberman, & Saldaña (2020) yang menekankan pentingnya reduksi data, display data, serta penarikan kesimpulan secara sistematis. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami dinamika pembelajaran di lapangan, termasuk bagaimana teknisi merespons pelatihan bahasa Inggris, menyesuaikan terminologi teknis dengan praktik sehari-hari, serta membangun kepercayaan diri dalam menggunakan bahasa asing kepada pelanggan.

Sementara itu, pendekatan kuantitatif difokuskan pada pengukuran peningkatan kemampuan bahasa Inggris peserta pelatihan melalui pre-test dan post-test. Tes ini dirancang untuk mengukur kemampuan komunikasi dasar, pemahaman kosa kata teknis otomotif, serta keterampilan berbicara dalam konteks layanan pelanggan. Analisis hasil tes dilakukan dengan pendekatan statistik deskriptif sesuai rekomendasi Dörnyei (2021), yang menekankan bahwa pengukuran dalam konteks pembelajaran bahasa perlu mempertimbangkan variabel motivasi, konteks sosial, dan pengalaman belajar. Dengan demikian, data kuantitatif ini berfungsi sebagai bukti objektif terhadap efektivitas pelatihan yang diberikan.

Pelatihan dilaksanakan selama empat minggu di Bengkel Auto Care dengan pembagian peran yang jelas. Dosen Bahasa Inggris bertanggung jawab dalam memberikan materi komunikasi dasar, kosakata teknis otomotif dalam bahasa Inggris, serta simulasi percakapan pelanggan dan mekanik. Materi pembelajaran dirancang berbasis kebutuhan lokal (needs analysis), sebagaimana disarankan oleh Brown (2020), agar relevan dengan situasi nyata di bengkel. Sementara itu, dosen Teknik memberikan konteks teknis yang konkret dan autentik terhadap setiap topik bahasa yang diajarkan. Dengan pendekatan ini, sebagaimana ditegaskan oleh Ellis (2019) dalam teori pembelajaran berbasis tugas (task-based learning), bahasa tidak hanya diajarkan sebagai sistem linguistik, tetapi juga sebagai alat komunikasi dalam aktivitas profesional sehari-hari.

Analisis data dilakukan dengan metode triangulasi, yaitu menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan tes kuantitatif untuk memastikan validitas temuan (Flick, 2019). Triangulasi ini penting agar hasil penelitian tidak hanya menggambarkan peningkatan kemampuan secara angka, tetapi juga menunjukkan perubahan sikap, motivasi, dan pola komunikasi peserta setelah mengikuti pelatihan. Selain itu, pendekatan ini mengikuti prinsip yang disarankan oleh Creswell (2023) tentang pentingnya integrasi data untuk menghasilkan pemahaman yang utuh antara dimensi manusiawi dan empiris dari kegiatan pengabdian masyarakat.

Kegiatan ini juga mengacu pada kerangka pengabdian berbasis pembelajaran berkelanjutan (community-based learning), di mana proses pelatihan tidak hanya mentransfer pengetahuan, tetapi juga membangun komunitas pembelajar di lingkungan kerja. Hal ini terlihat dari antusiasme teknisi yang mulai menerapkan istilah bahasa Inggris dalam percakapan harian seperti “oil change,” “engine check,” atau “customer complaint handling,” yang sebelumnya jarang digunakan. Menurut Larsen-Freeman (2020), keberhasilan pembelajaran bahasa dalam konteks kerja sangat dipengaruhi oleh

keterlibatan aktif peserta dalam situasi otentik. Dengan demikian, kombinasi teori linguistik dan teknik yang diterapkan oleh dosen menjadi pendekatan integratif yang memperkuat hasil pelatihan.

PROSEDUR PENELITIAN

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan fondasi utama sebelum kegiatan PKM dilaksanakan. Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan beberapa langkah strategis:

- **Analisis kebutuhan (needs analysis):**

Tim melakukan observasi awal dan wawancara dengan pemilik serta teknisi Bengkel Auto Care Medan untuk mengidentifikasi kebutuhan mereka terhadap kemampuan berbahasa Inggris, khususnya dalam konteks melayani pelanggan asing atau memahami istilah teknis otomotif berbahasa Inggris. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar teknisi memiliki keterbatasan dalam komunikasi dasar bahasa Inggris, padahal bengkel tersebut sering dikunjungi pelanggan ekspatriat dan wisatawan domestik yang menggunakan istilah asing.

- **Perumusan tujuan kegiatan:**

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, tujuan PKM ini difokuskan pada:

1. Meningkatkan kemampuan dasar komunikasi berbahasa Inggris bagi teknisi dan staf pelayanan bengkel.

2. Meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dengan komunikasi yang lebih profesional dan ramah secara bilingual (Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris).

- **Penyusunan instrumen dan perangkat pembelajaran:**

Tim menyusun modul pelatihan berjudul “English for Auto Mechanics and Customer Service” yang berisi:

- Ungkapan pelayanan pelanggan (greeting, offering help, explaining service).
- Kosakata otomotif (parts, maintenance, repairs).
- Simulasi percakapan pelanggan dan teknisi.
- Panduan komunikasi dalam situasi bengkel.

Selain itu, disiapkan instrumen pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan kemampuan bahasa peserta.

- **Koordinasi dan perizinan:**

Tim PKM berkoordinasi dengan pihak manajemen Bengkel Auto Care Medan untuk menentukan jadwal, tempat, dan jumlah peserta. Surat izin kegiatan juga diajukan kepada pihak Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) UPMI.

2. Tahap Sosialisasi Program

Tahap ini bertujuan untuk memperkenalkan program PKM kepada peserta dan pihak terkait agar memahami tujuan serta manfaat kegiatan.

Langkah-langkahnya meliputi:

- **Kegiatan pembukaan dan perkenalan:**

Dilaksanakan di aula bengkel atau ruang pelatihan dengan sambutan dari perwakilan Dosen dan pimpinan bengkel. Disampaikan penjelasan tentang latar belakang program Bengkel Bilingual, tujuan, manfaat, dan jadwal kegiatan.

- **Pengenalan materi dan instruktur:**

Tim dosen memperkenalkan konsep bilingual dalam pelayanan pelanggan serta pentingnya bahasa Inggris dalam meningkatkan profesionalisme bengkel. Peserta dikenalkan pada topik pelatihan dan metode belajar yang akan digunakan seperti roleplay, simulasi layanan, dan latihan kosakata kontekstual.

- **Motivasi dan komitmen peserta:**

Peserta didorong untuk aktif berpartisipasi karena keterampilan bahasa Inggris akan membantu mereka menghadapi pelanggan asing, meningkatkan citra bengkel, dan membuka peluang karier yang lebih luas.

3. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

Tahap ini merupakan inti dari kegiatan PKM, di mana proses pelatihan dan penerapan bahasa Inggris dilakukan secara sistematis melalui pendekatan practice-oriented learning.

Kegiatan utama meliputi:

- **Pelatihan Bahasa Inggris Fungsional (Functional English Training):**
Materi disajikan dalam bentuk interaktif yang mencakup:
 - **Greeting & Customer Interaction:** cara menyapa pelanggan, menawarkan layanan, dan menanggapi permintaan.
 - **Describing Car Problems:** menjelaskan dan memahami keluhan pelanggan.
 - **Service Explanation & Payment:** menjelaskan jenis servis, estimasi biaya, dan waktu pengerjaan.
 - **Safety & Maintenance Terms:** mengenal istilah penting dalam perawatan kendaraan.
- **Metode pembelajaran:**
Menggunakan communicative approach dengan metode roleplay, simulation, pair work, dan video-based learning yang menampilkan contoh komunikasi nyata di bengkel.
- **Pre-test dan Post-test:**
Pre-test dilakukan sebelum pelatihan dimulai untuk mengukur kemampuan awal peserta, sedangkan post-test dilakukan di akhir kegiatan untuk mengetahui peningkatan kompetensi bahasa Inggris.
- **Praktik langsung:**
Peserta melakukan simulasi pelayanan kepada pelanggan asing di bengkel, didampingi oleh tim pengajar untuk memberikan koreksi dan arahan.

4. Tahap Pendampingan dan Umpam Balik

Tahap ini berfungsi untuk memastikan keberlanjutan hasil pelatihan serta memberikan dukungan langsung pasca pelatihan.

- **Pendampingan lapangan:**
Tim PKM melakukan kunjungan berkala ke bengkel selama beberapa minggu untuk memantau penerapan bahasa Inggris dalam interaksi nyata antara teknisi dan pelanggan.
- **Pemberian umpan balik (feedback):**
Dosen pendamping memberikan evaluasi individu dan kelompok terkait kemampuan berbicara, pengucapan, dan pemilihan kosakata. Peserta juga diberi lembar refleksi untuk menilai pengalaman dan kendala selama menggunakan bahasa Inggris dalam pekerjaan sehari-hari.
- **Perbaikan dan penguatan materi:**
Jika ditemukan kesulitan tertentu (misalnya pengucapan istilah teknis atau kesalahan struktur kalimat), tim memberikan sesi tambahan dengan fokus pada area tersebut.

5. Evaluasi dan Monitoring

Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas kegiatan PKM dan dampaknya terhadap peningkatan keterampilan peserta.

Aspek yang dievaluasi meliputi:

- **Evaluasi proses:**
Meliputi keterlibatan peserta, efektivitas metode pengajaran, dan dukungan pihak bengkel.
- **Evaluasi hasil (outcome):**
Dibandingkan hasil pre-test dan post-test untuk melihat peningkatan kemampuan komunikasi peserta. Selain itu, dilakukan wawancara dengan pemilik bengkel dan pelanggan untuk mengetahui perubahan kualitas pelayanan.
- **Monitoring keberlanjutan:**
Tim PKM melakukan pemantauan jangka pendek dan menengah untuk memastikan praktik bilingual terus diterapkan. Pihak bengkel juga didorong untuk membentuk English Corner sebagai ruang latihan berkelanjutan bagi karyawan.

6. Tahap Penutupan dan Laporan

Tahap akhir ini merupakan penegasan keberhasilan program dan penyampaian hasil kegiatan secara formal.

- **Kegiatan penutupan:**
Dilaksanakan dalam bentuk closing ceremony di Bengkel Auto Care Medan. Dihadiri oleh pimpinan bengkel, peserta, dan perwakilan Dosen. Sertifikat diberikan kepada peserta yang telah mengikuti seluruh sesi dan menunjukkan peningkatan signifikan.

- **Refleksi hasil kegiatan:**

Tim menyampaikan capaian, kendala, dan rekomendasi pengembangan ke depan, seperti perlunya modul lanjutan English for Automotive Communication Level 2.

- **Penyusunan laporan akhir:**

Tim PKM menyusun laporan lengkap yang meliputi:

- Latar belakang dan tujuan kegiatan.
- Metode pelaksanaan dan prosedur penelitian.
- Hasil pre-test dan post-test.
- Evaluasi dan dampak kegiatan.
- Dokumentasi foto dan testimoni peserta.

Laporan ini diserahkan ke LPPM UPMI sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik dan administrasi kegiatan pengabdian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris di Bengkel Auto Care Medan menunjukkan hasil yang signifikan terhadap peningkatan kemampuan berbahasa peserta. Berdasarkan hasil tes awal (pre-test) dan tes akhir (post-test), terjadi peningkatan rata-rata nilai dari 46% menjadi 81%. Peningkatan sebesar 35% ini menandakan bahwa pendekatan pembelajaran kontekstual yang diterapkan berhasil membantu peserta memahami dan menggunakan bahasa Inggris dalam konteks kerja mereka.

Model pembelajaran yang digunakan mengacu pada pendekatan Contextual Teaching and Learning (CTL), di mana bahasa diajarkan melalui situasi nyata yang relevan dengan lingkungan kerja bengkel. Peserta tidak hanya mempelajari struktur bahasa atau kosakata secara teoritis, tetapi juga langsung mempraktikkan dalam percakapan yang sering mereka temui saat bekerja, seperti menjelaskan jenis servis, menyambut pelanggan, dan mendeskripsikan kerusakan kendaraan.

Hasil peningkatan ini juga memperkuat pandangan Larsen-Freeman (2021) dan Zhang (2021) bahwa pembelajaran bahasa yang dikaitkan dengan konteks profesional dan terminologi teknis memberikan dampak lebih besar terhadap retensi dan penerapan bahasa. Dengan kata lain, keberhasilan peserta bukan semata-mata karena penguasaan gramatiskal, tetapi karena kemampuan mereka dalam mengintegrasikan bahasa dan praktik teknis secara simultan.

2. Sinergi Antar Disiplin

Keberhasilan program ini tidak terlepas dari kolaborasi lintas disiplin antara dosen Bahasa Inggris dan dosen Teknik. Sinergi ini memberikan dimensi baru dalam pembelajaran, karena peserta tidak hanya belajar tentang struktur dan ungkapan dalam bahasa Inggris, tetapi juga memahami makna teknis setiap istilah otomotif yang mereka gunakan.

Misalnya, ketika membahas kosakata seperti engine, brake fluid, oil filter, spark plug, dan air conditioner system, dosen Teknik menjelaskan fungsi komponen tersebut secara praktis, sementara dosen Bahasa Inggris membantu peserta menyusun kalimat yang tepat untuk menjelaskan komponen itu kepada pelanggan. Contohnya: “Your engine needs oil replacement” atau “We will refill your brake fluid.”

Kegiatan ini sesuai dengan konsep English for Specific Purposes (ESP), di mana pengajaran bahasa difokuskan pada kebutuhan profesional tertentu. Menurut Basturkmen (2020) dan Cook (2022), integrasi lintas bidang seperti ini memperkaya pengalaman belajar dan menjadikan pembelajaran bahasa lebih relevan dengan dunia kerja peserta.

Dengan demikian, sinergi antar disiplin di PKM Bengkel Bilingual bukan hanya meningkatkan kemampuan linguistik peserta, tetapi juga membangun pemahaman konseptual yang kuat antara bahasa dan fungsi teknis otomotif.

3. Peningkatan Sikap dan Profesionalisme

Aspek penting lain yang teridentifikasi dalam kegiatan ini adalah perubahan sikap dan profesionalisme para teknisi setelah mengikuti pelatihan. Sebelum kegiatan, sebagian besar peserta merasa ragu-ragu dan tidak percaya diri saat harus berinteraksi dengan pelanggan asing. Namun, setelah pelatihan berlangsung, terlihat peningkatan kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi interpersonal yang lebih baik.

Peserta mulai berani menggunakan ungkapan sederhana dalam layanan, seperti “Good morning, how can I help you?”, “We will check your brake system,” atau “Please wait a moment.” Meskipun

kalimatnya singkat, penggunaan bahasa Inggris dalam pelayanan sehari-hari ini menunjukkan adanya transformasi positif dari segi sikap (afektif) dan profesionalisme kerja.

Perubahan ini sejalan dengan teori motivational self system yang dikemukakan oleh Dörnyei (2021), yang menekankan bahwa peningkatan kepercayaan diri dan motivasi intrinsik berperan penting dalam keberhasilan pembelajaran bahasa. Sementara itu, Harmer (2020) menambahkan bahwa rasa percaya diri dalam komunikasi profesional merupakan indikator utama keberhasilan pelatihan bahasa untuk tujuan kerja (*language for workplace communication*).

Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi linguistik, tetapi juga memperkuat karakter profesional peserta, yang kini lebih ramah, sopan, dan komunikatif dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

4. Dampak Sosial dan Ekonomi

Dampak positif dari program Bengkel Bilingual juga terlihat dalam aspek sosial dan ekonomi. Berdasarkan laporan dari pemilik Bengkel Auto Care Medan, setelah pelatihan berlangsung selama beberapa minggu, terdapat peningkatan jumlah pelanggan asing serta peningkatan tingkat kepuasan pelanggan secara umum. Hal ini disebabkan oleh adanya perubahan signifikan dalam cara teknisi berinteraksi dengan lebih sopan, komunikatif, dan profesional.

Kemampuan berbahasa Inggris membantu peserta menjelaskan jenis layanan dengan lebih jelas kepada pelanggan internasional, menghindari kesalahpahaman, dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan bengkel. Selain itu, bengkel memperoleh citra positif di mata masyarakat sekitar sebagai bengkel modern yang memiliki staf bilingual dan mampu melayani pelanggan dari berbagai latar belakang.

Fenomena ini menunjukkan bagaimana pelatihan bahasa dapat berfungsi sebagai sarana pemberdayaan masyarakat (community empowerment). Sejalan dengan pandangan Kirkpatrick (2020) dan Pennycook (2022), pendidikan bahasa bukan hanya instrumen akademis, tetapi juga alat transformasi sosial dan ekonomi yang mampu meningkatkan daya saing masyarakat di era global.

Dengan demikian, program ini telah memberi kontribusi nyata terhadap peningkatan kesejahteraan dan citra profesional komunitas lokal melalui pendidikan bahasa yang aplikatif dan kontekstual.

5. Integrasi Teknologi Pembelajaran

Salah satu inovasi penting dalam pelaksanaan PKM ini adalah integrasi teknologi digital sebagai sarana pendukung pembelajaran. Peserta diperkenalkan pada aplikasi Duolingo untuk latihan mandiri kosakata dan struktur dasar bahasa Inggris, serta YouTube sebagai sumber audio-visual untuk meningkatkan pemahaman terhadap pengucapan dan percakapan dalam konteks layanan otomotif.

Dengan menggunakan perangkat seluler mereka, peserta dapat melanjutkan latihan di luar sesi pelatihan formal. Pendekatan blended learning ini terbukti efektif karena mampu menjaga motivasi belajar dan memperpanjang eksposur bahasa di luar kelas. Beberapa peserta bahkan mulai menggunakan fitur voice practice untuk memperbaiki pelafalan kata-kata teknis seperti clutch, carburetor, dan transmission system.

Temuan ini mendukung teori Godwin-Jones (2022) dan Zhao (2020) yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi berbasis aplikasi dalam pembelajaran bahasa modern. Teknologi memungkinkan personalisasi belajar, fleksibilitas waktu, dan pengalaman belajar yang lebih menarik.

Dalam konteks Bengkel Bilingual, integrasi teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi proses belajar, tetapi juga memperkuat keberlanjutan program, karena peserta dapat terus belajar secara mandiri meskipun kegiatan PKM telah selesai.

Secara keseluruhan, kegiatan Bengkel Bilingual berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan kemampuan komunikasi berbahasa Inggris para teknisi, memperkuat kolaborasi antar disiplin, dan menghasilkan dampak sosial-ekonomi yang signifikan bagi komunitas bengkel. Kombinasi pendekatan kontekstual, dukungan teknologi, dan pembelajaran lintas bidang menjadi kunci utama keberhasilan program ini.

Dengan model seperti ini, Bengkel Bilingual dapat dijadikan contoh praktik baik (best practice) pengabdian masyarakat berbasis pendidikan bahasa yang aplikatif, memberdayakan, dan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan serta profesionalisme masyarakat pekerja di bidang otomotif.



Gambar 1. Kegiatan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

SIMPULAN

Program “Bengkel Bilingual” di Bengkel Auto Care, Medan, berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris teknis para teknisi dan staf bengkel. Pendekatan mixed methods memberikan pemahaman menyeluruh terhadap perubahan kognitif, afektif, dan sosial peserta. Kolaborasi antara dosen Bahasa Inggris dan Teknik membuktikan bahwa sinergi lintas disiplin mampu menghasilkan dampak nyata dalam peningkatan kompetensi vokasional dan pelayanan publik.

SARAN

1. Program sejenis dapat diperluas ke bengkel-bengkel lain di Kota Medan.
2. Disarankan adanya pelatihan lanjutan dengan fokus pada English for Customer Service dan terminologi otomotif lanjutan.
3. Pemerintah daerah dapat menjadikan model ini sebagai contoh vocational language training untuk pemberdayaan ekonomi masyarakat perkotaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basturkmen, H. (2020). *ESP Teaching and Learning in the 21st Century*. Routledge.
- Brown, H. D., & Lee, H. (2020). *Teaching by Principles: An Interactive Approach to Language Pedagogy* (5th ed.). Pearson.
- Cook, G. (2022). *Applied Linguistics and Language Teaching: Bridging Theory and Practice*. Wiley-Blackwell.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2023). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (4th ed.). SAGE.
- Crystal, D. (2019). *The Cambridge Encyclopedia of the English Language* (3rd ed.). Cambridge University Press.
- Dörnyei, Z. (2021). *Motivation and Second Language Acquisition*. Routledge.
- Ellis, R. (2019). *Understanding Second Language Acquisition* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Flick, U. (2019). *An Introduction to Qualitative Research* (6th ed.). SAGE.
- Godwin-Jones, R. (2022). Emerging Technologies for Language Learning. *Language Learning & Technology*, 26(3), 1–10.
- Graddol, D. (2021). *The Future of English Revisited*. British Council.
- Harmer, J. (2020). *The Practice of English Language Teaching* (6th ed.). Pearson.
- Hyland, K. (2022). *Second Language Writing* (3rd ed.). Cambridge University Press.
- Kirkpatrick, A. (2020). *World Englishes and Applied Linguistics*. Routledge.
- Larsen-Freeman, D. (2021). *Complexity and Language Teaching*. Oxford University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis* (4th ed.). SAGE.
- Pennycook, A. (2022). *Critical Applied Linguistics: A Critical Introduction* (2nd ed.). Routledge.
- Richards, J. C. (2020). *Curriculum Development in Language Teaching* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Seidlhofer, B. (2020). *Understanding English as a Lingua Franca* (2nd ed.). Oxford University Press.

- Tilbury, D. (2022). Education for Sustainable Development: A Framework for the Future. Springer.
- UNESCO. (2021). Education for Sustainable Development Goals: Learning Objectives. UNESCO Publishing.
- Zhang, W. (2021). Task-Based Language Teaching in Vocational Education. *TESOL Quarterly*, 55(4), 1012–1030.
- Zhao, Y. (2020). Language, Technology, and Society. Routledge.