

## Pelatihan *Basic Speaking Skill* untuk *Hospitality* di Aksmi Suites and Villas Ubud

Kadek Yogi Susana<sup>1\*</sup>, I Kadek Agus Bisena<sup>2</sup>, Agus Ari iswara<sup>3</sup>

<sup>1\*,2,3</sup> Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia, Denpasar, Bali, Indonesia

<sup>1\*</sup>[yogi.susana@instiki.ac.id](mailto:yogi.susana@instiki.ac.id) ; <sup>2</sup>[agus.bisena@instiki.ac.id](mailto:agus.bisena@instiki.ac.id) ; <sup>3</sup>[ari.iswara@instiki.ac.id](mailto:ari.iswara@instiki.ac.id)

### INFO ARTIKEL

Submitted: 29 Mei 2026  
Accepted: 17 Juli 2026  
Published: 21 Juli 2026

#### Kata Kunci:

*speaking skill* ;  
*hospitality* ;  
*speaking anxiety*;  
pelatihan ;  
Bahasa Inggris

### ABSTRAK

Perkembangan industri pariwisata di Bali menuntut karyawan *hospitality* memiliki kemampuan komunikasi Bahasa Inggris yang baik untuk mendukung kualitas pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Aksmi Suites and Villas merupakan salah satu villa di Gianyar yang memiliki pasar internasional, namun sebagian karyawannya masih mengalami kendala dalam *speaking skill*, seperti *pronunciation*, *vocabulary*, *comprehension*, dan *confidence*. Oleh karena itu, dilaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) bertema "Pelatihan *Basic Speaking Skill* untuk *Hospitality* di Aksmi Suites and Villas Ubud". Pelatihan dilaksanakan secara daring pada 18 Mei 2026 dengan melibatkan 17 karyawan dari beberapa departemen. Materi difokuskan pada penggunaan Bahasa Inggris praktis dalam dunia *hospitality*, khususnya *Present Tense*, *vocabulary*, *pronunciation*, dan *confidence* dalam berbicara. Metode pelaksanaan meliputi penyampaian materi, diskusi, latihan, dan kuis interaktif menggunakan Kahoot. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta lebih memahami penggunaan Bahasa Inggris dalam pelayanan *hospitality* serta menjadi lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing. Pelatihan ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan villa.

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan perhotelan di Bali terus mengalami perkembangan yang pesat seiring meningkatnya jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung setiap tahunnya. Kondisi ini menuntut setiap pelaku usaha akomodasi untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional, terutama dalam aspek komunikasi menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional. Kemampuan berbahasa Inggris menjadi salah satu kompetensi penting bagi karyawan *hospitality* karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan tamu, serta citra perusahaan di mata wisatawan asing.

Aksmi Suites and Villas merupakan salah satu akomodasi villa yang berlokasi di kawasan Pejeng, Gianyar, Bali. Villa ini menawarkan suasana alam yang asri dengan pemandangan hutan yang indah serta aliran sungai yang memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan menenangkan bagi wisatawan. Aksmi Suites and Villas memiliki 9 unit wooden villa dengan desain yang unik dan menarik, dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti lobby yang representatif serta pool bar yang menyediakan berbagai makanan dan minuman bagi tamu yang menginap. Dengan konsep akomodasi yang menyatu dengan alam, villa ini



menjadi salah satu pilihan wisatawan yang mencari pengalaman menginap bernuansa alami dan eksklusif di Ubud dan sekitarnya.



Gambar 1. Aksmi Suites and Villas Ubud.

Dalam operasionalnya, Aksmi Suites and Villas didukung oleh 17 orang karyawan yang bekerja pada beberapa departemen, seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage (F&B)*, *engineering*, dan *administration*. Setiap departemen memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan kepada tamu, tetapi sebagian besar pasar yang dimiliki oleh villa ini berasal dari wisatawan internasional yang menggunakan Bahasa Inggris sebagai alat komunikasi utama. Kondisi tersebut menuntut seluruh karyawan untuk memiliki kemampuan komunikasi bahasa Inggris yang baik, baik dari segi penguasaan kosakata (*vocabulary*) maupun struktur bahasa (*grammar*), sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional dan efektif kepada tamu asing.

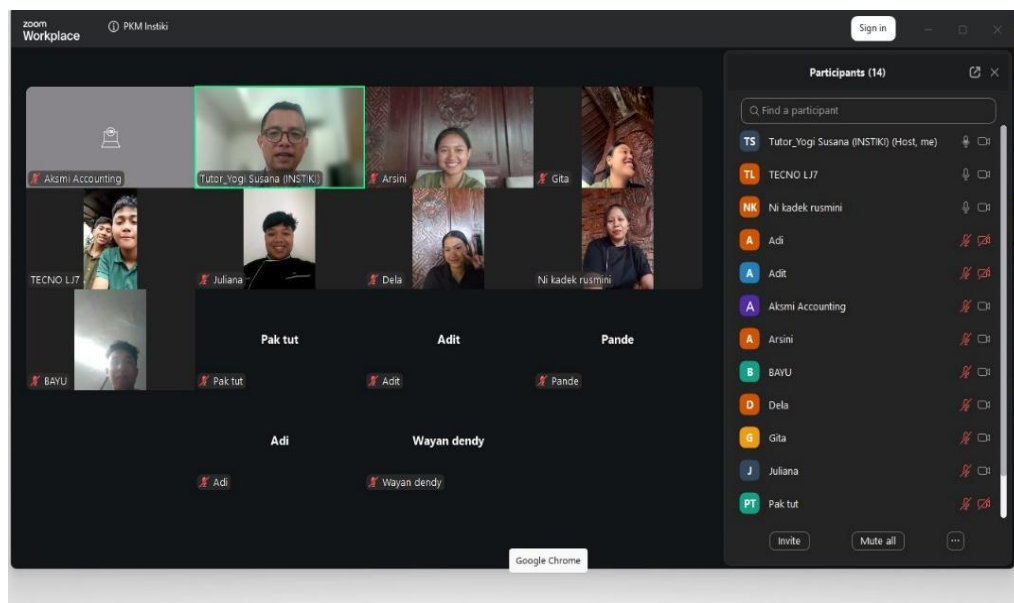
Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi kebutuhan di lapangan serta wawancara, diketahui bahwa kemampuan bahasa Inggris karyawan di Aksmi Suites and Villas masih perlu ditingkatkan terutama kesulitan dalam memahami ucapan *native speaker*, lemah dalam penguasaan *vocabulary*, kurang cakap dalam *pronunciation*, dan kurang *confidence*. Pada dasarnya, peserta menyadari bahwa kemampuan *speaking* merupakan kemampuan penting yang mereka harus miliki untuk dapat berkembang di industri perhotelan (Prima et al., 2022). Akan tetapi, sebagian besar karyawan merupakan *fresh graduate* yang baru menyelesaikan pendidikan dan masih minim pengalaman kerja di industri *hospitality*. Kondisi ini menyebabkan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris mereka, khususnya dalam percakapan dasar *hospitality*, belum optimal. Padahal, keterampilan berbicara (*speaking skill*) sangat diperlukan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari, seperti menyambut tamu, menjelaskan fasilitas villa, menangani permintaan tamu, maupun memberikan informasi terkait layanan yang tersedia.

Bahasa Inggris merupakan alat komunikasi yang utama dalam industri pariwisata (Romadlon et al., 2024). Kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris merefleksikan profesionalitas dan kompetensi di industri akomodasi wisata (Kuncoro et al., 2025). Kemampuan *speaking* yang baik menjadi salah satu keterampilan penting bagi peserta karena sering berinteraksi langsung dengan wisatawan mancanegara. Oleh karena itu, pelatihan

*speaking* dasar adalah solusi yang tepat untuk meningkatkan kemampuan *speaking* dalam dunia *hospitality*. Pelatihan ini dapat membantu peserta memahami penggunaan Bahasa Inggris dasar dalam konteks *hospitality*, meningkatkan rasa percaya diri dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih profesional dan berkualitas. Selain itu, hasilnya juga mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia di lingkungan Aksmi Suites and Villas, sehingga mampu bersaing dalam industri pariwisata yang semakin kompetitif.

## METODE PELAKSANAAN

Pelatihan *basic speaking skill* di Aksmi Suites and Villas Ubud dilaksanakan pada hari Senin, 18 Mei 2026, pukul 15.00-16.30 WITA yang dipandu oleh dosen Bahasa Inggris dari Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia, yaitu Kadek Yogi Susana, I Kadek Agus Bisena, dan Agus Ari Iswara. Pelatihan dilaksanakan secara daring untuk efisiensi jarak dan waktu, tanpa mengurangi kualitas pemaparan materi yang disampaikan. Pelatihan ini terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan. Pada tahap persiapan, pelaksana melakukan pertemuan untuk mengetahui situasi dan kondisi mitra, serta memahami kendala yang dialami oleh mitra. Kemudian, pelaksana menyusun solusi yang sesuai dengan situasi dan permasalahan mitra. Pelaksana menentukan solusi dan kemudian materi dirancang dan disiapkan. Pada tahap pelaksanaan, dilakukan penyampaian materi, diskusi, kemudian latihan kuis. Pada tahap pelaporan, pelaksana menyusun laporan akhir, menyusun artikel ilmiah, serta melakukan publikasi pada jurnal.



Gambar 2. Dokumentasi pelaksanaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kendala peserta, yaitu kesulitan memahami ucapan *native speaker* (penutur asli Bahasa Inggris) yang biasanya berbicara dengan kecepatan dan aksen tertentu sehingga sulit dipahami. Masalah kurangnya penguasaan *vocabulary* yang menyebabkan peserta kesulitan merespons percakapan. Faktor mental dan persiapan teknis (seperti kosakata dan tata bahasa, dll.) sangat penting untuk keberhasilan dalam berkomunikasi dalam bahasa Inggris. (Susana et al., 2024). Kendala *pronunciation* sehingga merasa khawatir salah mengucapkan kata saat berbicara dengan tamu. Kurangnya *confidence* yang menjadi salah satu hambatan utama yang menyebabkan peserta merasa gugup saat melakukan *conversation* dengan wisatawan asing. Kurang *confidence* dalam berbicara Bahasa Inggris menjadi penghambat komunikasi (Susana et al., 2025). Permasalahan tidak lancar saat berbicara karena bingung memilih kosakata yang tepat. Ditambah rasa terbebani oleh asumsi bahwa wisatawan yang merupakan penutur asli dianggap memiliki pemahaman mendalam tentang struktur, kosakata, idiom, dan nuansa budaya yang terkait dengan Bahasa Inggris (Cheng et al., 2021).

Sebagai solusi atas permasalahan mitra, pemateri mengawali dengan memotivasi peserta bahwa berkomunikasi langsung dengan *native speaker* adalah metode yang sangat baik untuk meningkatkan *speaking skill* karena berinteraksi dengan penutur asli dapat meningkatkan kosakata dan pemahaman tentang ungkapan sehari-hari (Riski, 2023). Pemateri mengarahkan persepsi peserta bahwa belajar Bahasa Inggris dalam interaksi langsung sehari-hari merupakan proses menyerap keterampilan berbahasa secara alami (Wibowo et al., 2021). Penggunaan Bahasa Inggris dalam interaksi nyata, memungkinkan peserta pelatihan tidak hanya memahami teori, tetapi mampu mengaplikasikan dalam komunikasi dengan penutur Bahasa Inggris (Rambe, 2024). Kemudian, peserta diberikan metode belajar *speaking* yang mudah diterapkan dalam aktivitas sehari-hari, yaitu membiasakan diri mendengarkan percakapan Bahasa Inggris melalui video, film, maupun konten di media sosial. Peserta juga disarankan untuk menirukan pengucapan kata atau kalimat agar *pronunciation* menjadi lebih baik. Pemateri menjelaskan bahwa latihan *speaking* secara rutin dapat membantu meningkatkan *fluency* dan *confidence* serta menumbuhkan persepsi jangan takut salah saat memulai *speaking*, karena persepsi takut membuat kesalahan saat belajar *speaking* berkontribusi pada peningkatan *speaking anxiety* (Siska et al., 2025). Selain itu, peserta dianjurkan untuk memperkaya kosakata yang berkaitan dengan pelayanan *hospitality*.

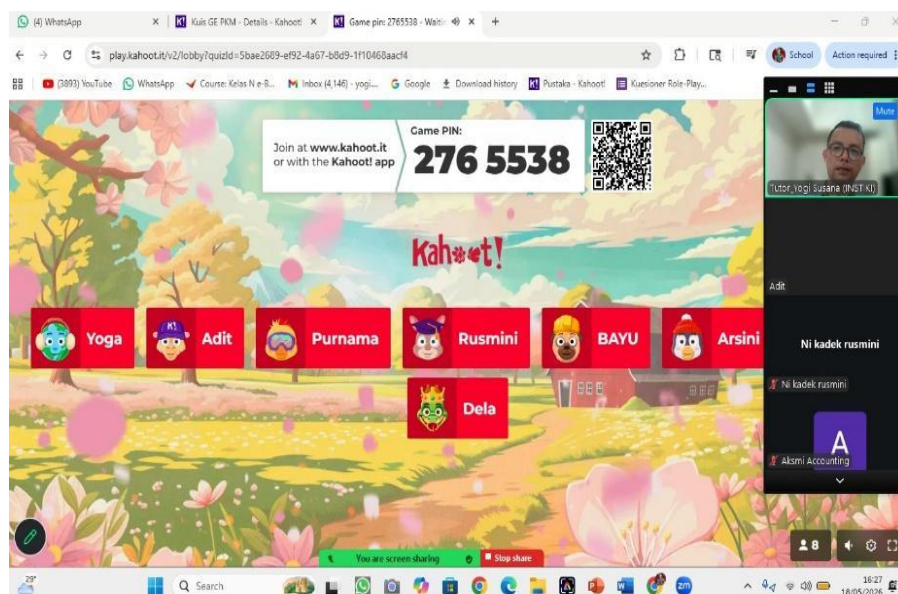
Peserta diberikan pemahaman tentang pentingnya komunikasi yang jelas dan sopan kepada tamu. Materi pelatihan difokuskan pada penggunaan Bahasa Inggris praktis yang sering digunakan dalam dunia *hospitality*. Salah satu pembahasan utama adalah penggunaan *present tense* sebagai *tenses* yang paling sering digunakan dalam percakapan sehari-hari. *Present tense* dijelaskan sebagai pola kalimat yang digunakan untuk menyampaikan aktivitas rutin, fakta, maupun pelayanan yang sedang diberikan kepada tamu. Peserta diberikan contoh penggunaan *present tense* dalam ranah *front office*, seperti menyambut dan memberikan informasi kepada tamu. Selain itu, peserta juga mempelajari contoh percakapan sederhana yang biasa digunakan pada bagian *housekeeping* dan *F&B*.

Pemateri menjelaskan bahwa kemampuan *speaking* tidak hanya berkaitan dengan *grammar*, tetapi juga melibatkan berbagai aspek keterampilan komunikasi lainnya. Dalam pelatihan ini diperkenalkan delapan aspek *speaking*, yaitu *pronunciation*, *grammar*, *vocabulary*,



*comprehension, fluency, interaction, confidence*, dan *content*. *Pronunciation* dijelaskan sebagai kemampuan mengucapkan kata dengan pelafalan yang jelas agar mudah dipahami oleh lawan bicara. *Grammar* dijelaskan sebagai aturan penyusunan kalimat yang membantu peserta menyampaikan pesan secara benar dan terstruktur. *Vocabulary* atau kosakata dijelaskan sebagai kumpulan kata yang mendukung kelancaran komunikasi dalam konteks *hospitality*. *Comprehension* merupakan kemampuan memahami apa yang disampaikan oleh lawan bicara, terutama wisatawan asing dengan berbagai aksen. *Fluency* dijelaskan sebagai kemampuan berbicara dengan lancar tanpa terlalu banyak jeda atau keraguan. *Interaction* merupakan kemampuan menjaga komunikasi dua arah agar percakapan tetap berjalan dengan baik dan responsif. *Confidence* dijelaskan sebagai rasa percaya diri saat berbicara menggunakan Bahasa Inggris di depan tamu. *Content* merupakan isi atau ide pembicaraan yang relevan dan sesuai dengan konteks pelayanan *hospitality*.

Peserta diberikan kesempatan berdiskusi dalam *small group discussion* dengan pendampingan untuk saling memotivasi dan untuk terus aktif berbicara Bahasa Inggris (Hartanti & Wael, 2022). Saat peserta menemukan kesulitan, peserta dapat berdiskusi dengan tutor mengenai kendala yang mereka alami. Diskusi berlangsung interaktif karena peserta aktif bertanya mengenai cara meningkatkan kemampuan *speaking* dengan cepat dan efektif. Setelah sesi materi selesai, peserta mengerjakan latihan beberapa kalimat untuk menguji pemahaman mereka terhadap materi yang telah diberikan. Latihan tersebut membantu peserta memahami penggunaan *grammar* dan *vocabulary* dalam konteks pelayanan tamu villa. Kegiatan pelatihan juga dilengkapi dengan kuis interaktif menggunakan aplikasi Kahoot! untuk meningkatkan antusiasme peserta. Penggunaan Kahoot membuat suasana pelatihan menjadi lebih menyenangkan dan kompetitif. Peserta terlihat antusias mengikuti kuis karena dapat belajar sambil bermain dalam suasana yang santai.



Gambar 2. Penggunaan Kahoot.

## KESIMPULAN

Mitra sangat terbantu oleh *sharing* mengenai *basic speaking skill* untuk *hospitality*. Peserta mampu memahami mengenai materi *present tense* yang dapat digunakan di lingkungan akomodasi wisata. Pelatihan ini memberikan wawasan kepada peserta mengenai pentingnya mengembangkan *speaking skill* secara bertahap dan konsisten. Pada capaiannya, peserta menjadi lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan tamu serta mampu memberikan pelayanan *hospitality* yang profesional sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan staf villa kepada wisatawan melalui komunikasi Bahasa Inggris yang lebih baik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia, tim Aksmi Suites and Villas Ubud, serta semua pihak yang telah mendukung pelatihan ini secara moril dan material.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cheng, L. S., Burgess, D., Vernooij, N., Solís-Barroso, C., & McDermott, A. Namboodiripad, S. (2021). The Problematic Concept of Native Speaker in Psycholinguistics: Replacing Vague and Harmful Terminology with Inclusive and Accurate Measures. *Frontiers in Psychology*, 12, 1–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.715843>
- Hartanti, R., & Wael, A. (2022). Mengasah Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris Menggunakan Small Group Discussions Pada Siswa Smp Negeri 16 Kabupaten Sorong. *Abdimas: Papua Journal of Community Service*, 4(2), 42–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.33506/pjcs.v4i2.1854>
- Kuncoro, L. F. S., Rathdiktaningrum, B., & Wicaksono, D. R. (2025). Peningkatan Keterampilan Bahasa Inggris Bagi Staf Hotel Victory Batu. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 56–62. <https://jpm.stt.web.id/index.php/jpm/article/view/87/77>
- Prima, S. A. B., Hartono, D. A., & Riyanto, B. (2022). A Study of Perception of the Importance of English Language Skills among Indonesian Hotel Employees. *Journal of English for Academic*, 9(1), 73–86. [https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jshmic.2022.vol9\(1\).8972](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jshmic.2022.vol9(1).8972)
- Rambe, A. A. (2024). Pendekatan Komunikatif Dalam Pengajaran Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Asing. *Jurnal Ilmiah IPS Dan Humaniora*, 2(1), 28 – 33. <https://doi.org/https://doi.org/10.61116/jiih.v2i1.455>
- Riski, H. (2023). Improving Student'S Speaking Skills by Having a Conversation with a Native English Speaker in Campus. *Journal on Interdisciplinary Studies in Humanities*, 6(4), 854–861. <https://doi.org/https://doi.org/10.34050/elsjish.v6i4.32496>
- Romadlon, F. N., Rismiyanto, Syafei, M., Suryani, F. B., & Rusiana. (2024). Pelatihan English for Tourism Berbasis Role Play dan Communication Games untuk Paguyuban Duta Kabupaten Kudus Paguduwiku), Saka Pariwisata Kwarcab Kudus dan Staf Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Kudus. *Jurnal Muria Pengabdian Masyarakat*,

- 1(2), 157–164. <https://doi.org/https://doi.org/10.24176/jmpm.v1i2.13179>
- Siska, Satria, W., Ikhsan, K., & Yelliza. (2025). Reducing Speaking Anxiety By Encouraging Students' Engagemnet In EFL Classroom Through Artificial Intelligence; A Literature Review. *Journal of Applied Linguistics & Literature*, 11(2), 571–587. <https://doi.org/0.22202/tus.2025.v11i2.9730>
- Susana, K. Y., Bisena, I. K. A., & Iswara, A. A. (2024). Analysis of the Relationship between Frequency of English Speaking and English Speaking Fluency of INSTIKI Students. *International Conference on English Language Teaching/ICON-ELT*, 5(1), 37–50. <https://new-conference.unisma.ac.id/index.php/ICON/article/view/906>
- Susana, K. Y., Bisena, I. K. A., & Iswara, A. A. (2025). Optimalisasi Layanan Harmony Wooden Villas Melalui Pelatihan English Writingdan Speaking Skill. *Journal of Comprehensive Science*, 4(1), 145–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.59188/jcs.v4i1.2965>
- Wibowo, A. I., Jimmi, J., Nuraeni, C., & Aprillia, A. (2021). Pelatihan English Daily Conversation pada Yayasan Darussalam, Depok. *Urnal Abdimas Komunikasi Dan Bahasa*, 1(2), 53–58. <https://doi.org/https://doi.org/10.37905/devotion.v3i1.22492>