



Article info : Received: Juni 2025 ; Revised : Agustus 2025 ; Accepted: November 2025

Peningkatan Daya Saing Umkm Melalui Pelatihan Basic English Conversation Dalam Menghadapi Kunjungan Wisata Industri Dan Pembeli Asing

Rian Sri Rahayu¹; Rob Sosiatri²; Siti Aisyah Nurrisqi Rahmadania³

¹⁻³ Universitas Pamulang, Email: dosen00969@unpam.ac.id

Abstrak. Globalisasi dan tren wisata industri membuka peluang besar bagi UMKM untuk memperluas pasar hingga ke tingkat internasional. Namun, keterbatasan kompetensi bahasa Inggris pada sumber daya manusia (SDM) menjadi hambatan utama dalam menjalin komunikasi dengan tamu maupun pembeli asing. Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kemampuan Basic English Conversation bagi karyawan dan pemilik UMKM pabrik tahu di Desa Pabuaran, Subang, Jawa Barat. Metode pelatihan menggunakan pendekatan English for Specific Purposes (ESP), Task-Based Language Teaching (TBLT), dan pendekatan komunikatif melalui simulasi peran (role-play). Materi difokuskan pada kosakata teknis industri tahu, frasa penyambutan tamu, penjelasan proses produksi, serta komunikasi transaksi sederhana. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan kemampuan kelancaran berbicara (fluency) sebesar rata-rata 40%. Selain itu, terjadi peningkatan kepercayaan diri peserta dalam melakukan briefing dan memandu tur industri. Program ini membuktikan bahwa pelatihan bahasa Inggris berbasis kebutuhan industri secara signifikan mampu meningkatkan profesionalisme dan citra UMKM dalam menghadapi pasar global.

Kata Kunci : English Communication; Wisata; SDM

Abstract. Globalization and industrial tourism trends open up great opportunities for MSMEs to expand the market to the international level. However, the limitation of English language competence in human resources (HR) is the main obstacle in establishing communication with guests and foreign buyers. This community service program aims to improve the ability of Basic English Conversation for employees and owners of tofu mill MSMEs in Pabuaran Village, Subang, West Java. The training method uses the English for Specific Purposes (ESP) approach, Task-Based Language Teaching (TBLT), and a communicative approach through role-play simulation. The material was focused on the technical vocabulary of the tofu industry, guest greeting phrases, explanations of the production process, and simple transaction communication. The results of the evaluation showed an increase in fluency by an average of 40%. In addition, there was an increase in participants' confidence in conducting briefings and guiding industry tours. This program proves that English language training based on industry needs is significantly able to improve the professionalism and image of MSMEs in facing the global market.

Key words: English Communication; Tourism; Human Resources

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi global menuntut pelaku usaha, termasuk UMKM, untuk mampu bersaing dalam pasar internasional. Tidak hanya kualitas produk yang menjadi penentu keberhasilan, tetapi juga kemampuan komunikasi dalam bahasa internasional, khususnya bahasa Inggris.

UMKM pabrik tahu di Desa Pabuaran memiliki potensi besar untuk dikembangkan menjadi destinasi wisata industri edukatif. Selain itu, peluang ekspor produk olahan kedelai juga terbuka lebar. Namun, keterbatasan kemampuan komunikasi bahasa Inggris pada tingkat operasional menjadi hambatan utama dalam menghadapi kunjungan wisata industri dan pembeli asing.

Dalam menghadapi arus globalisasi dan tren wisata industri yang semakin meningkat, kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) lokal, termasuk di sektor UMKM strategis seperti pabrik tahu, menjadi penentu utama daya saing usaha. Pabrik tahu, yang selama ini dikenal sebagai warisan kuliner lokal, kini berpotensi besar untuk dikembangkan menjadi destinasi wisata edukatif atau menjadi pemasok produk bagi pasar yang lebih luas, termasuk pembeli dari luar negeri.

Sayangnya, potensi ini seringkali terhambat oleh keterbatasan kemampuan komunikasi dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dan manajerial. Karyawan dan pemilik UMKM sering merasa kurang percaya diri atau kesulitan menyampaikan informasi dasar mengenai proses produksi, keunggulan produk, atau bahkan menyambut tamu asing.

Kondisi ini menimbulkan kebutuhan mendesak akan peningkatan kompetensi Basic English Conversation bagi para pelaku usaha. Pelatihan yang terfokus bukan hanya sekadar mengajarkan tata bahasa, melainkan membekali mereka dengan kosakata fungsional spesifik yang relevan dengan industri tahu mulai dari proses pengolahan kedelai hingga mekanisme transaksi. Dengan bekal percakapan dasar yang kuat, SDM pabrik tahu akan mampu memberikan sambutan yang profesional, menjelaskan alur produksi dengan jelas, dan bahkan bernegosiasi atau menerima pesanan dari pembeli asing tanpa hambatan bahasa.

Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan komunikasi tersebut, sekaligus mendorong profesionalisme dan ekspansi pasar UMKM pabrik tahu melalui peningkatan kualitas SDM yang siap menghadapi interaksi global.

Untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas SDM pabrik tahu dalam menghadapi interaksi global, pelatihan ini tidak hanya berfokus pada teori, tetapi sangat mengedepankan praktik dan simulasi riil. Struktur pelatihan dirancang secara modular, dimulai dari penguasaan kosakata dasar penyambutan dan pengenalan diri dalam konteks profesional. Selanjutnya, peserta akan diajak untuk menguasai frasa-frasa kunci yang berkaitan langsung dengan proses inti produksi tahu, seperti bahan baku (soybeans, coagulant), tahapan pembuatan (boiling, filtering, pressing), hingga jenis-jenis produk (firm tofu, soft tofu). Penguasaan terminologi ini penting agar SDM dapat menjelaskan proses kepada tamu wisata industri secara akurat dan meyakinkan, mengubah pabrik tahu dari sekadar tempat produksi menjadi pusat edukasi yang menarik.

METODOLOGI PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan evaluasi kuantitatif sederhana pada peningkatan skor fluency.

Subjek Penelitian, Peserta terdiri dari: 20 karyawan dan pemilik pabrik tahu 3 dosen pendamping 3 mahasiswa pendukung

Waktu dan Lokasi : Desa Pabuaran, Subang, Jawa Barat, 5–7 September 2025

Metode Pelaksanaan, Pelatihan dilakukan melalui tiga pendekatan utama:

Pendekatan Berbasis Tugas (TBLT), Peserta menyelesaikan tugas seperti: Menjelaskan proses produksi tahu. Mensimulasikan penerimaan pesanan.

English for Specific Purposes (ESP): Materi hanya berfokus pada kebutuhan industri tahu. Pendekatan Komunikatif (Role Play), Simulasi langsung di lingkungan pabrik.

Instrumen Evaluasi :Observasi langsung, Tes lisan pre-test dan post-test, Simulasi tur industri.

Metode pendekatan pelatihan yang kami terapkan bersifat praktis, fungsional, dan kontekstual untuk memastikan SDM UMKM pabrik tahu dapat langsung mengaplikasikan materi. Kami mengombinasikan tiga pendekatan utama. Pertama, Pendekatan Berbasis Tugas yang mewajibkan peserta menyelesaikan tugas kerja nyata, seperti mensimulasikan pemanduan tur pabrik, yang secara alami mendorong penggunaan bahasa. Kedua, English for Specific Purposes (ESP), memastikan seluruh materi fokus ketat pada terminologi tahu dan frasa transaksi bisnis, menghindari teori yang tidak relevan. Terakhir, Pendekatan Komunikatif menggunakan simulasi peran (role-playing) intensif di lingkungan pabrik, tujuannya utama untuk menghilangkan kecemasan (anxiety) dan membangun kepercayaan diri SDM dalam berinteraksi spontan dengan tamu dan pembeli asing

HASIL DAN DISKUSI

Hasil PKM menunjukkan bahwa sebelum pelatihan, sebagian besar karyawan merasa kesulitan untuk menjelaskan istilah teknis secara sederhana kepada pembeli asing. Namun, setelah intervensi melalui metode simulasi (role-play), peserta mampu menggunakan struktur kalimat dasar yang lebih efektif. Hasil tes lisan menunjukkan peningkatan rata-rata skor kelancaran (fluency) sebesar 40%. Selain itu, peserta kini lebih terampil dalam menggunakan alat bantu visual selama tur untuk menutupi keterbatasan kosakata, yang membuktikan bahwa integrasi komunikasi verbal dan non-verbal telah berhasil diinternalisasi.

Keberhasilan peningkatan kemampuan karyawan pabrik tahu ini mengonfirmasi teori Hutchinson dan Waters (1987) mengenai English for Specific Purposes (ESP). Dengan memfokuskan materi hanya pada situasi yang akan dihadapi saat kunjungan industri, peserta tidak merasa terbebani oleh aturan tata bahasa yang kompleks. Fokus pada kosakata teknis dan frasa transisi selama tur terbukti lebih efektif dibandingkan pengajaran bahasa Inggris umum. Hal ini memungkinkan staf untuk langsung mempraktikkan materi dalam situasi nyata, yang secara otomatis membangun kepercayaan diri mereka.

Peran Komunikasi Non-Verbal dan Budaya Pembahasan menarik muncul ketika peserta mulai menyadari bahwa interaksi dengan pembeli asing tidak hanya soal katakata. Sesuai dengan pemikiran Hofstede (2011) dan Pease & Pease (2004), staf belajar bahwa kontak mata, gestur tangan yang terbuka, dan intonasi suara sangat menentukan bagaimana tamu mempersepsikan keramahan perusahaan. Dalam simulasi, terlihat bahwa ketika staf mampu menggabungkan bahasa Inggris dasar dengan etiket internasional yang tepat, suasana kunjungan menjadi lebih cair dan profesional. Hal ini sangat penting dalam membangun hubungan emosional dengan pembeli asing yang seringkali menjadi penentu dalam kelanjutan kerja sama bisnis.

Dampak terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Pembeli Kemampuan staf dalam menjawab pertanyaan secara responsif, meskipun dengan struktur kalimat yang sederhana, memberikan dampak positif pada citra perusahaan. Sebagaimana dinyatakan oleh Otgaar (2010), transparansi yang ditunjukkan selama tur industri yang dikomunikasikan dengan baik dapat meningkatkan kredibilitas di mata publik.

Pembeli asing cenderung memberikan penilaian lebih tinggi pada perusahaan yang stafnya mampu berkomunikasi secara aktif, karena hal tersebut mencerminkan kesiapan perusahaan dalam bersaing di pasar global. Keterampilan bahasa Inggris dasar ini berfungsi sebagai jembatan yang mengubah kunjungan biasa menjadi sebuah pengalaman profesional yang meyakinkan bagi calon mitra bisnis.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, pelatihan ini membuktikan bahwa penguasaan bahasa Inggris tingkat dasar yang dibekali dengan pemahaman budaya dan teknik public speaking mampu mengubah performa staf secara signifikan. Tantangan utama yang tersisa adalah konsistensi praktik agar kemampuan yang telah diraih tidak menurun seiring berjalannya waktu. Saran dari PKM adalah agar pelatihan bahasa Inggris tidak bersifat sekali jalan (one-off event). Perlu adanya kurikulum yang berjenjang, mulai dari tingkat dasar (basic) hingga tingkat lanjut (advanced), agar karyawan yang sudah mahir dapat terus meningkatkan kemampuannya ke level negosiasi bisnis yang lebih kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Erasmus Repository. Pease, A., & Pease, B. (2004). The definitive book of body language. Orion Publishing Group.
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. Online Readings in Psychology and Culture, 2(1). <https://doi.org/10.9707/2307-0919.1014>
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). English for specific purposes. Cambridge University Press. Jenkins, J. (2015). Global Englishes: A resource book for students (3rd ed.).
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). Evaluating training programs: The four levels. Berrett-Koehler Publishers.
- Lucas, S. E. (2015). The art of public speaking. McGraw-Hill Education. Otgaar, A. H. J. (2010). Industrial tourism: Where the public meets the private [Doctoral dissertation, Erasmus University Rotterdam].
- Post, P., Post, A., Post, L., & Post Senning, D. (2011). Emily Post's etiquette (18th ed.). HarperCollins.
- Routledge. Jones, L. (2002). Welcome! English for the travel and tourism industry. Cambridge University Press.
- Zhang, X., & Zhou, M. (2014). The impact of language skills on international business. Journal of International Business and Management, 9(2), 125-132.