

## Peningkatan Kemampuan Komunikasi Bahasa Inggris bagi Staf Perusahaan/Instansi Swasta melalui Pelatihan *English for Professional Communication*

Niken Paramita<sup>1\*</sup>, Choirul Anam<sup>2</sup>, Shaifany Fatriana Kadir<sup>3</sup>, Ahmad Fairuzabadi<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Widya Gama Malang, Jl. Borobudur no. 35 Malang

<sup>1</sup>niken@widyagama.ac.id, <sup>2</sup>anam@widyagama.ac.id, <sup>3</sup>shaifany@widyagama.ac.id, <sup>4</sup> fairuz@widyagama.ac.id

### Article Info

#### Article history:

Received: 13 April 2026

Revised: 3 May 2026

Accepted: 28 May 2026

#### Keyword:

English for Professional Communication

ESP

English training

phone conversation

inquiries and complaints

### ABSTRACT

This community service activity aims to improve the understanding and professional English communication skills of private company/agency staff, particularly in the context of telephone communication in the workplace and handling inquiries and complaints. The participants were 8 private company staff who registered through a Google Form. Information about the activity was disseminated through employee class students who were taking the English for Professional Communication course. The training material focused on two main topics: Phone Conversation at Workplace and Handling Inquiries & Complaints, which are also part of the English for Professional Communication course. The activity method was implemented in the form of training that combined theoretical delivery, discussions, expression exercises, conversation simulations, and role-play practice. A communicative and practice-based approach was used so that participants not only understood the concepts of professional communication but were also able to practice them in simple work situations. At the end of the activity, participants were more confident in using English, both with and without code-mixing between English and Indonesian. The output of the activity was a learning module containing material, example expressions, dialogues, exercises, and practical scenarios for the two topics.

*This is an open access article under the CC BY-SA license*



DOI: <https://doi.org/10.32492/dimas-undar.v5i1.5104>

#### Corresponding Author:

**Niken Paramita**

Universitas Widya Gama Malang,

Jl. Borobudur no. 35 Malang

Email: niken@widyagama.ac.id

**Abstrak** - Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan komunikasi bahasa Inggris profesional bagi staf perusahaan/instansi swasta, khususnya dalam konteks komunikasi telepon di tempat kerja serta penanganan pertanyaan dan keluhan. Peserta kegiatan adalah 8 orang staf karyawan swasta yang mendaftar melalui Google Form. Informasi kegiatan disebarluaskan melalui mahasiswa kelas karyawan yang sedang mengikuti mata kuliah English for Professional Communication. Materi pelatihan berfokus pada dua topik utama, yaitu

---

Phone Conversation at Workplace dan Handling Inquiries & Complaints, yang juga merupakan bagian dari materi perkuliahan English for Professional Communication. Metode kegiatan dilaksanakan dalam bentuk pelatihan yang memadukan penyampaian teori, diskusi, latihan ungkapan, simulasi percakapan, dan praktik role play. Pendekatan komunikatif dan berbasis praktik digunakan agar peserta tidak hanya memahami konsep komunikasi profesional, tetapi juga mampu mempraktikkannya dalam situasi kerja sederhana. Di akhir kegiatan, para peserta lebih percaya diri dalam menggunakan Bahasa Inggris, baik dengan ataupun tanpa code-mixing antara Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Luaran kegiatan berupa modul pembelajaran yang memuat materi, contoh ungkapan, dialog, latihan, dan skenario praktik untuk dua topik tersebut.

**Kata kunci (dicetak tebal):** *English for Professional Communication*, ESP, pelatihan Bahasa Inggris, *phone conversation, inquiries and complaints*

## **PENDAHULUAN**

Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris menjadi salah satu keterampilan penting dalam dunia kerja, terutama pada bidang yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan, administrasi, bisnis, pemasaran, komunikasi lintas budaya, dan kerja sama profesional. Bahasa Inggris tidak hanya dipelajari sebagai kemampuan akademik, tetapi juga sebagai keterampilan praktis yang mendukung produktivitas dan profesionalitas di tempat kerja. British Council menjelaskan bahwa *business English* membantu pembelajar mengembangkan kosakata profesional dan keterampilan komunikasi yang dibutuhkan di lingkungan kerja, termasuk membangun relasi dengan rekan kerja dan klien (British Council, n.d.).

Bagi staf perusahaan/instansi swasta, kebutuhan terhadap bahasa Inggris profesional umumnya bersifat praktis dan langsung berkaitan dengan pekerjaan sehari-hari. Staf yang bekerja di lingkungan administrasi, pelayanan, pemasaran, front office, operasional, maupun hubungan pelanggan sering kali menghadapi situasi komunikasi yang menuntut penggunaan bahasa yang sopan, jelas, ringkas, dan profesional. Dalam konteks tertentu, kemampuan bahasa Inggris diperlukan ketika menerima telepon, menjawab pertanyaan pelanggan, memberi informasi layanan, merespons keluhan, atau melakukan komunikasi sederhana dengan mitra kerja.

Oleh karena itu, pembelajaran bahasa Inggris untuk masyarakat pekerja perlu diarahkan pada kebutuhan khusus yang dekat dengan dunia kerja. Pendekatan *English for Specific Purposes* atau ESP relevan digunakan karena pembelajaran bahasa Inggris diarahkan pada kebutuhan khusus pembelajar, termasuk kebutuhan akademik dan profesional. Poedjiastutie dan Oliver (2017) menunjukkan pentingnya analisis kebutuhan dalam pembelajaran ESP di perguruan tinggi Indonesia agar pembelajaran bahasa Inggris benar-benar mendukung kesiapan kerja dan kebutuhan profesional peserta didik.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan *English for Professional Communication* bagi staf perusahaan/instansi swasta. Peserta kegiatan merupakan staf karyawan swasta yang mendaftar melalui Google Form. Penyebaran informasi kegiatan dilakukan melalui mahasiswa kelas karyawan yang sedang mengikuti mata kuliah *English for Professional Communication*. Dengan mekanisme tersebut, peserta yang hadir mayoritas merupakan rekan kerja mahasiswa yang memperoleh informasi kegiatan dari jejaring tempat kerja masing-masing.

Materi yang dipilih dalam kegiatan ini adalah *Phone Conversation at Workplace* dan *Handling Inquiries & Complaints*. Kedua materi ini dipilih karena sangat dekat dengan aktivitas kerja, terutama dalam pelayanan pelanggan, administrasi kantor, komunikasi bisnis,

dan interaksi dengan mitra kerja. Dalam konteks komunikasi kerja, Lockwood (2012) menegaskan bahwa desain kurikulum bahasa Inggris untuk kebutuhan profesional perlu mempertimbangkan situasi komunikasi nyata di tempat kerja agar pelatihan bahasa dapat menghasilkan luaran yang sesuai dengan kebutuhan industri.

Dalam komunikasi telepon, seorang staf perlu mampu membuka percakapan dengan sopan, memperkenalkan diri dan institusi, menanyakan maksud penelepon, mencatat pesan, memberikan informasi, meminta klarifikasi, dan menutup percakapan secara profesional. Panduan pelatihan ASEAN tentang komunikasi telepon berbahasa Inggris menekankan pentingnya sapaan yang tepat, pertanyaan yang sopan dan jelas, serta pencatatan informasi saat menerima panggilan (Association of Southeast Asian Nations [ASEAN], 2012).

Selain itu, keterampilan menangani pertanyaan dan keluhan juga penting karena dunia kerja sering menuntut seseorang untuk merespons pelanggan, klien, atau mitra dengan tenang, empatik, dan solutif. Keterampilan ini tidak cukup dipelajari melalui teori, tetapi perlu dilatih melalui simulasi dan *role play*. Dalam pendekatan *Communicative Language Teaching*, kegiatan seperti *role play* dan simulasi digunakan untuk melatih pembelajar menggunakan bahasa dalam konteks nyata, bukan hanya menghafal struktur bahasa. Richards (2006) menjelaskan bahwa *role play* dapat membantu pembelajar melatih kelancaran dan ketepatan komunikasi dalam situasi tertentu.

Permasalahan yang dihadapi oleh sasaran kegiatan dapat dirumuskan sebagai berikut. Pertama, sebagian staf perusahaan/instansi swasta membutuhkan keterampilan bahasa Inggris praktis yang relevan dengan tugas kerja sehari-hari, khususnya dalam komunikasi layanan, administrasi, dan hubungan pelanggan. Kedua, peserta masih membutuhkan penguatan dalam penggunaan ungkapan bahasa Inggris profesional yang sopan, jelas, dan sesuai konteks kerja. Ketiga, keterampilan melakukan percakapan telepon dalam bahasa Inggris masih menjadi tantangan karena peserta belum terbiasa membuka percakapan, meminta informasi, meminta klarifikasi, mencatat pesan, dan menutup percakapan secara formal. Keempat, peserta membutuhkan bahan ajar ringkas berupa modul yang dapat digunakan untuk belajar mandiri setelah kegiatan pelatihan selesai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan PkM ini dirancang untuk memberikan pelatihan teori dan praktik kepada staf perusahaan/instansi swasta melalui materi *Phone Conversation at Workplace* dan *Handling Inquiries & Complaints*. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berupa peningkatan kemampuan komunikasi dasar dalam bahasa Inggris profesional serta menghasilkan modul pelatihan yang dapat digunakan kembali dalam kegiatan pembelajaran maupun pengabdian berikutnya.

## **METODE**

Kegiatan dilaksanakan dalam bentuk pelatihan teori dan praktik dengan pendekatan partisipatif, komunikatif, dan berbasis praktik. Sasaran kegiatan adalah staf perusahaan/instansi swasta yang mendaftar melalui Google Form. Informasi kegiatan disebarkan melalui mahasiswa kelas karyawan yang sedang mengikuti mata kuliah *English for Professional Communication*. Peserta kegiatan berjumlah 8 orang dan mayoritas merupakan rekan kerja dari mahasiswa yang membantu menyebarkan formulir pendaftaran. Dengan kata lain, semua peserta bekerja di perusahaan atau instansi swasta di level staf/karyawan tetap. Dalam pendaftaran, alasan pendaftaran yang disebutkan antara lain adalah ingin mempraktikkan kembali Bahasa Inggris, ingin mengetahui isi materi Bahasa Inggris untuk dunia kerja, ingin menambah wawasan Bahasa Inggris, dan ingin mengetahui keselarasan antara Bahasa Inggris yang dipakai di kantor dan di teori.

**Tahapan Kegiatan**

No	Tahap	Kegiatan	Uraian
1	Persiapan	Penyusunan materi dan modul	Tim menyusun materi <i>Phone Conversation at Workplace</i> dan <i>Handling Inquiries &amp; Complaints</i> .
2	Rekrutmen peserta	Penyebaran Google Form	Informasi kegiatan dan formulir pendaftaran disebarakan melalui mahasiswa Kelas karyawan yang sedang mengikuti mata kuliah <i>English for Professional Communication</i> .
3	Pendaftaran peserta	Pengisian Google Form	Staf perusahaan/instansi swasta yang berminat mengikuti kegiatan melakukan pendaftaran melalui Google Form.
4	Pembukaan	Orientasi kegiatan	Peserta diberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, alur kegiatan, dan luaran pelatihan.
5	Penyampaian Materi 1	<i>Phone Conversation at Workplace</i>	Dosen menjelaskan struktur percakapan telepon profesional, ungkapan penting, dan contoh dialog.
6	Praktik 1	Simulasi percakapan telepon	Peserta berlatih menerima telepon, meminta informasi, mencatat pesan, dan menutup percakapan.
7	Penyampaian Materi 2	<i>Handling Inquiries &amp; Complaints</i>	Dosen menjelaskan cara merespons pertanyaan dan keluhan secara sopan, empatik, dan solutif.
8	Praktik 2	<i>Role play</i> pelayanan pelanggan	Peserta mempraktikkan skenario pertanyaan dan keluhan pelanggan.
9	Evaluasi	Refleksi dan umpan balik	Peserta memberikan tanggapan terhadap materi, metode, dan manfaat kegiatan.
10	Luaran	Modul pembelajaran	Modul disusun sebagai bahan ajar ringkas untuk peserta dan dokumentasi PkM.

Metode pembelajaran yang digunakan meliputi ceramah interaktif, diskusi, latihan ungkapan, simulasi, role play, dan refleksi. Pendekatan ini dipilih karena materi komunikasi bahasa Inggris akan lebih efektif jika peserta diberi kesempatan untuk mencoba, mengulang, dan memperbaiki praktik komunikasi secara langsung.

**HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK**

Peserta kegiatan berjumlah 8 orang yang mendaftar melalui Google Form. Penyebaran informasi kegiatan dilakukan melalui mahasiswa kelas karyawan yang sedang mengikuti mata kuliah *English for Professional Communication*. Berdasarkan proses pendaftaran tersebut, peserta yang hadir mayoritas merupakan rekan kerja mahasiswa yang menyebarkan formulir pendaftaran. Dari wawancara tidak terstruktur yang dilakukan saat pembukaan pelatihan, diketahui bahwa kemampuan Bahasa Inggris peserta cukup beragam. Sejumlah 2 peserta dapat menunjukkan kemampuan Bahasa Inggris lisan secara aktif dan pasif (dapat memahami ujaran Bahasa Inggris dan merespons dengan tepat dan lancar), 4 peserta dapat menunjukkan kemampuan Bahasa Inggris lisan secara pasif (dapat memahami ujaran Bahasa Inggris tetapi kurang dalam merespons dengan tepat dan lancar), serta 2 peserta kurang menunjukkan kemampuan Bahasa Inggris lisan secara aktif dan pasif (kurang memahami

ujaran Bahasa Inggris dan merespons dengan tepat dan lancar). Diketahui pula bahwa 3 peserta merasa kurang percaya diri meskipun menguasai perbendaharaan kata dan susunan kalimat dasar Bahasa Inggris, dan 3 peserta merasa percaya diri tetapi kurang perbendaharaan kata dan pengetahuan susunan kalimat dasar.

Pada materi *Phone Conversation at Workplace*, peserta terlihat lebih mudah memahami materi karena contoh yang diberikan dekat dengan pengalaman kerja sehari-hari. Beberapa peserta telah terbiasa menerima atau melakukan panggilan telepon dalam bahasa Indonesia, tetapi belum terbiasa menggunakan ungkapan bahasa Inggris yang formal dan sopan. Oleh karena itu, latihan ungkapan sederhana seperti *How may I help you?*, *Could you repeat that, please?*, dan *May I take a message?* menjadi bagian penting dalam pembelajaran.

Kegiatan praktik melalui *role play* membantu peserta lebih aktif dalam pembelajaran. Peserta tidak hanya mendengarkan penjelasan dosen, tetapi juga mencoba menggunakan bahasa Inggris dalam situasi tertentu. Penggunaan *role play* sesuai dengan prinsip pembelajaran komunikatif karena peserta dilibatkan dalam penggunaan bahasa untuk tujuan komunikasi nyata. Praktik ini diterapkan pada materi *Phone Conversation at Workplace*.



Gambar 1. Peserta pelatihan melakukan *role-play* materi *Phone Conversation at Workplace*

Pada materi *Handling Inquiries & Complaints*, peserta belajar bahwa menangani pertanyaan dan keluhan tidak hanya membutuhkan kemampuan bahasa, tetapi juga sikap profesional. Peserta dilatih untuk menggunakan ungkapan yang menunjukkan empati, kesabaran, dan kesediaan membantu. Di materi ini, peserta melakukan praktik menggunakan kalimat dan ungkapan dalam menangani pertanyaan dan keluhan yang dilontarkan oleh dosen.



Gambar 2. Peserta pelatihan praktik menggunakan ungkapan yang tepat dalam materi *Handling Inquiries & Complaints*

Dampak kegiatan ini ialah dapat meningkatkan keterampilan dasar Bahasa Inggris peserta dalam konteks komunikasi di tempat kerja. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara tidak terstruktur yang dilakukan terhadap peserta, baik di awal kegiatan sebagai pembukaan serta *ice-breaking*, maupun di akhir kegiatan. Selain itu dilakukan observasi ketika tanya jawab dan penilaian *performance* peserta dari praktik.

Di akhir kegiatan, semua peserta dapat menunjukkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi melalui Bahasa Inggris. Secara keterampilan, 4 peserta menunjukkan kemampuan Bahasa Inggris lisan aktif secara lancar lewat ujaran Bahasa Inggris tanpa *code-mixing* (penggunaan Bahasa Inggris dan Indonesia dalam satu kalimat). Lalu, 3 peserta melakukan *code-mixing* dengan mayoritas Bahasa Inggris. Satu peserta melakukan *code-mixing* dengan mayoritas Bahasa Indonesia. Skor role-play di akhir kegiatan menunjukkan hasil 1 orang mendapat nilai Cukup (< 70), 1 orang mendapat nilai Baik (70-80), 2 orang mendapat nilai Sangat Baik (80-90), dan 4 orang mendapat nilai Istimewa (90-100).

Tabel 1. Rekapitulasi penilaian dan kriteria nilai *role-play*

Komponen Penilaian	Skor Max	Zaky	Sherly	Maulana	Mirza	Faiz	Dewi	Yusuf	Ratna
Speaking fluency and pronunciation	30	30	30	30	20	24	30	15	23
Accuracy of business expressions	20	20	20	15	15	18	20	13	15

---

Appropriateness and politeness	20	20	18	18	15	18	19	15	18
Completeness of communication scenario	30	30	30	30	28	28	30	20	28
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>93</b>	<b>78</b>	<b>88</b>	<b>99</b>	<b>63</b>	<b>84</b>

Kriteria:

< 70 : Cukup

70-80 : Baik

80-90 : Sangat baik

90-100 : Istimewa

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa materi perkuliahan *English for Professional Communication* dapat dikembangkan menjadi kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Materi yang semula diajarkan kepada mahasiswa kelas karyawan dapat diadaptasi menjadi pelatihan praktis bagi masyarakat pekerja, khususnya staf perusahaan/instansi swasta. Dengan demikian, kegiatan ini memperlihatkan keterkaitan antara proses pembelajaran di kelas dan kontribusi perguruan tinggi kepada masyarakat.

Luaran utama kegiatan ini adalah modul pembelajaran dengan dua topik utama, yaitu:

1. Modul 1: Phone Conversation at Workplace (berisi konsep dasar komunikasi telepon profesional, struktur percakapan telepon, daftar ungkapan penting, contoh dialog, latihan melengkapi dialog, dan skenario praktik.)
2. Modul 2: Handling Inquiries & Complaints (berisi pengertian inquiry dan complaint, strategi merespons pertanyaan dan keluhan, ungkapan empati, contoh dialog, latihan respons tertulis/lisan, dan skenario role play.)

Selain modul, luaran pendukung yang dapat dikembangkan dari kegiatan ini meliputi dokumentasi kegiatan, daftar hadir peserta, sertifikat peserta, artikel PkM, berita kegiatan pada laman institusi, serta bahan ajar digital.

Kegiatan ini memberikan beberapa dampak positif. Pertama, staf perusahaan/instansi swasta memperoleh pengalaman belajar bahasa Inggris yang praktis dan relevan dengan kebutuhan kerja. Kedua, peserta mendapatkan keterampilan dasar yang dapat digunakan dalam komunikasi telepon, pelayanan pelanggan, dan komunikasi profesional sederhana. Ketiga, peserta memiliki pemahaman bahwa bahasa Inggris dapat dipelajari melalui latihan kontekstual yang dekat dengan pekerjaan sehari-hari. Keempat, institusi memperoleh luaran berupa modul pembelajaran yang dapat digunakan kembali dalam kegiatan pelatihan, perkuliahan, promosi akademik, maupun kegiatan pengabdian kepada masyarakat berikutnya. Kelima, kegiatan ini memperkuat keterhubungan antara mata kuliah *English for Professional Communication*, mahasiswa Kelas karyawan, dan masyarakat pekerja di lingkungan sekitar mahasiswa.

## **SIMPULAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan *English for Professional Communication* bagi staf perusahaan/instansi swasta merupakan kegiatan yang relevan, aplikatif, dan bermanfaat. Melalui materi *Phone Conversation at Workplace* dan

---

*Handling Inquiries & Complaints*, peserta memperoleh pengalaman belajar yang dekat dengan kebutuhan dunia kerja. Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa materi perkuliahan yang diajarkan kepada mahasiswa kelas karyawan dapat dikembangkan menjadi kegiatan pengabdian yang bermanfaat bagi masyarakat pekerja. Metode pelatihan yang memadukan teori, diskusi, simulasi, dan *role play* membantu peserta memahami serta mempraktikkan komunikasi bahasa Inggris profesional secara sederhana. Luaran berupa modul pembelajaran menjadi produk penting yang dapat digunakan sebagai bahan ajar, dokumentasi kegiatan, dan pendukung keberlanjutan program PkM.

Kegiatan serupa dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan menambahkan topik lain dalam *English for Professional Communication*, seperti *professional email writing*, *job interview*, *workplace presentation*, *meeting communication*, dan *business report writing*. Selain itu, kegiatan berikutnya dapat dilengkapi dengan pre-test dan post-test sederhana agar peningkatan pemahaman peserta dapat diukur secara lebih objektif. Kegiatan berikutnya juga dapat melibatkan lebih banyak peserta dari berbagai jenis perusahaan/instansi swasta agar manfaat pelatihan dapat dirasakan oleh masyarakat pekerja yang lebih luas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Association of Southeast Asian Nations. (2012). *Communicate effectively in English on the telephone: Trainee manual*. ASEAN Tourism Toolbox.
- British Council. (n.d.). *Business English*. LearnEnglish.
- Lockwood, J. (2012). Developing an English for specific purpose curriculum for Asian call centres: How theory can inform practice. *English for Specific Purposes*, 31(1), 14–24. <https://doi.org/10.1016/j.esp.2011.05.002>
- Poedjiastutie, D., & Oliver, R. (2017). English learning needs of ESP learners: Exploring stakeholder perceptions at an Indonesian university. *TEFLIN Journal*, 28(1), 1–21. <https://doi.org/10.15639/teflinjournal.v28i1/1-21>
- Richards, J. C. (2006). *Communicative Language Teaching Today*. Cambridge University Press.