



Sosialisasi Keterampilan Bahasa Inggris Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Pelanggan Di Posyantek Kota Serang – Banten

Ubaidillah^{1*}, Regina Delviani Putri², Elda Mnemonica Rosadi³

Universitas Pamulang PSDKU Serang

Email:

dosen02879@unpam.ac.id¹, dosen03064@unpam.ac.id², dosen03072@unpam.ac.id³

ABSTRAK

Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan Bahasa Inggris staf Pos Pelayanan Teknologi (Posyantek) Kota Serang. Keterampilan tersebut penting untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, khususnya dalam menghadapi pelanggan internasional atau pengguna teknologi berbasis global. Metode pelaksanaan meliputi analisis kebutuhan, sosialisasi, pelatihan berbasis situasi nyata, dan mentoring. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa keterampilan bahasa Inggris staf Posyantek sebagian besar masih pada level dasar, dengan kendala utama berupa keterbatasan kosakata teknis, rasa percaya diri rendah, dan kurangnya latihan praktis. Program pelatihan berkelanjutan dirancang untuk mencakup simulasi layanan pelanggan, pengajaran kosakata teknis, serta akses ke platform pembelajaran daring. Hasil akhir menunjukkan peningkatan keterampilan staf dalam memahami kebutuhan pelanggan, memberikan penjelasan teknis, dan menggunakan bahasa Inggris dalam komunikasi profesional. Program ini berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan daya saing Posyantek dalam memberikan layanan berbasis teknologi.

Kata kunci: Keterampilan, Bahasa Inggris, Posyantek, Pelatihan

ABSTRACT

Community service activity aims to enhance the English language skills of staff at the Technology Service Center (Pos Pelayanan Teknologi, or Posyantek) in Kota Serang. These skills are essential to improving customer service quality, particularly when interacting with international clients or users of globally-oriented technologies. The implementation methods include needs analysis, socialization, real-life scenario-based training, and mentoring. The results of the activity indicate that most Posyantek staff possess basic-level English proficiency, with key challenges such as limited technical vocabulary, low confidence, and insufficient practical training. A sustainable training program has been designed to address these issues, incorporating customer service simulations, technical vocabulary instruction, and access to online learning platforms. The final outcomes reveal significant improvements in staff members' ability to understand customer needs, provide technical explanations, and use English in professional communication. The result of this program has had a positive impact on customer satisfaction and has enhanced Posyantek's competitiveness in delivering technology-based services.

Keywords : Skills, English Proficiency, Posyantek, Training

PENDAHULUAN

Pos Pelayanan Teknologi Tepat Guna (Posyantek) di Kota Serang, Banten, berfungsi sebagai pusat pelayanan informasi teknologi tepat guna bagi masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Salah satu tantangan yang dihadapi Posyantek adalah bagaimana meningkatkan efektivitas layanan pelanggan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal maupun pihak luar yang membutuhkan informasi dan dukungan teknologi. Pos Pelayanan Teknologi Tepat Guna (Posyantek) di Kota Serang, Banten, memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat terkait dengan pengembangan dan penerapan teknologi tepat guna. Seiring dengan perkembangan globalisasi dan peningkatan kebutuhan teknologi, Posyantek harus siap melayani pelanggan dari berbagai latar belakang, termasuk yang berbicara dalam Bahasa Inggris. Keterampilan berbahasa Inggris menjadi krusial dalam situasi ini untuk menjaga efektivitas dan profesionalisme dalam pelayanan.

Dalam konteks globalisasi dan keterbukaan informasi, banyak pihak yang terlibat di Posyantek memerlukan komunikasi lintas bahasa, termasuk Bahasa Inggris, terutama dalam hal informasi teknologi yang sering kali menggunakan literatur internasional. Dengan meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris staf, efektivitas komunikasi dengan pihak luar seperti investor, pengunjung asing, atau rekan dari organisasi internasional dapat meningkat. Ini juga akan memungkinkan pelayanan informasi teknologi yang lebih luas dan kredibel.

Untuk meningkatkan efektivitas layanan pelanggan di Posyantek Kota Serang – Banten, tim pengabdian melakukan program sosialisasi keterampilan Bahasa Inggris yang komprehensif dan berkelanjutan. Dengan melibatkan pelatihan berbasis kebutuhan layanan, Posyantek dapat meningkatkan kemampuan staf dalam menghadapi pelanggan internasional, memperkuat pemahaman terhadap teknologi tepat guna, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Adapun beberapa masalah, diantaranya:

1. Keterbatasan Kemampuan Bahasa Inggris Staf Posyantek.

Banyak staf di Posyantek Kota Serang masih memiliki keterbatasan dalam keterampilan berbahasa Inggris. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam menerima, menyampaikan informasi, dan melayani pelanggan dari luar negeri atau yang memerlukan penjelasan teknologi dalam bahasa Inggris.

2. Kebutuhan dalam Pelayanan Multibahasa

Dengan semakin terbukanya akses terhadap informasi global, beberapa pelanggan Posyantek mungkin memerlukan layanan dalam Bahasa Inggris. Ketidakmampuan memberikan layanan dalam bahasa ini dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan.

3. Kendala Implementasi Program Pelatihan.

Meskipun ada kesadaran tentang pentingnya pelatihan keterampilan bahasa Inggris, sumber daya yang terbatas baik dari segi dana maupun tenaga pengajar menjadi penghalang. Selain itu, belum ada program sosialisasi atau pelatihan yang terorganisir dengan baik.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dalam kegiatan PKM ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat keterampilan Bahasa Inggris staf Posyantek Kota Serang saat ini dalam melayani pelanggan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh staf Posyantek dalam menguasai dan menggunakan Bahasa Inggris saat memberikan layanan kepada pelanggan, terutama yang berasal dari luar negeri?
3. Sejauh mana kebutuhan keterampilan Bahasa Inggris di Posyantek mempengaruhi efektivitas layanan pelanggan?
4. Bagaimana program sosialisasi dan pelatihan Bahasa Inggris yang efektif dapat dirancang untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris staf Posyantek?
5. Bagaimana dampak sosialisasi keterampilan Bahasa Inggris terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di Posyantek Kota Serang?

Manfaat Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan memberikan beberapa manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efektivitas Layanan Pelanggan
Dengan kemampuan berbahasa Inggris, staf akan lebih mudah melayani tamu atau pelanggan dari kalangan internasional atau mereka

yang memerlukan informasi dalam bahasa Inggris.

2. Mendukung Literasi Teknologi

Mengingat sebagian besar informasi dan sumber teknologi tersedia dalam bahasa Inggris, peningkatan kemampuan berbahasa Inggris akan membantu staf dalam mengakses dan menerjemahkan materi teknologi secara lebih efektif untuk masyarakat lokal.

3. Meningkatkan Daya Saing

Posyantek yang memiliki staf dengan keterampilan bahasa yang baik, terutama bahasa Inggris, akan lebih mampu bersaing di tingkat regional dan internasional, termasuk dalam menjalin kerja sama dengan lembaga atau organisasi dari luar negeri.

4. Memberikan Pelayanan yang Lebih Inklusif

Posyantek yang mampu menyediakan layanan dalam lebih dari satu bahasa, khususnya Bahasa Inggris, akan lebih inklusif dan dapat menjangkau lebih banyak kalangan masyarakat, termasuk yang berasal dari luar negeri.

Layanan pelanggan yang efektif ditandai dengan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan dan merespons dengan solusi yang tepat, yang dalam banyak kasus, melibatkan penggunaan bahasa Inggris (Harmer, 2007). Menurut Lovelock & Wirtz (2011), layanan pelanggan tidak hanya mencakup interaksi verbal, tetapi juga pemahaman dan komunikasi melalui berbagai media, termasuk komunikasi tertulis dan digital. Dalam konteks Pos Pelayanan Teknologi (Posyantek), penguasaan bahasa Inggris diperlukan

untuk mengakses informasi teknologi internasional, memahami manual produk, dan menjelaskan teknologi kepada pengguna. Kemampuan komunikasi yang baik dalam bahasa Inggris dapat memperbaiki citra organisasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama di sektor teknologi.

Sosialisasi ini penting karena keterampilan berbahasa Inggris tidak hanya meningkatkan kemampuan komunikasi tetapi juga meningkatkan daya saing staf di pasar kerja global (Dewi, 2020). Sosialisasi keterampilan bahasa Inggris dalam layanan pelanggan di Posyantek bertujuan untuk memastikan bahwa staf mampu berkomunikasi dengan jelas, memahami keluhan pelanggan, dan memberikan solusi yang memadai. Menurut Wahyudi (2019), pelatihan bahasa Inggris yang fokus pada aspek profesional dan teknis dapat membantu staf menguasai kosakata dan frasa yang relevan dengan bidang teknologi, sehingga meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik.

Di Posyantek Kota Serang, tantangan tersebut muncul dari kurangnya waktu, sumber daya, dan pelatihan intensif bagi staf untuk mempelajari dan mempraktikkan bahasa Inggris (Susanto, 2021). Selain itu, kosakata yang digunakan dalam layanan teknologi sering kali sangat spesifik, yang memerlukan pelatihan khusus untuk memahami dan menggunakan bahasa tersebut dalam konteks yang benar. Menurut Harmer (2007), keberhasilan pelatihan bahasa Inggris dalam sektor teknologi membutuhkan pendekatan yang

disesuaikan dengan kebutuhan profesional dan teknis, serta dukungan dari perusahaan atau instansi terkait.

Penelitian yang dilakukan oleh Pipit Mulyah, dkk (2023). Studi ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang cukup terhadap Pengaruh keterampilan komunikasi Bahasa Inggris terhadap pemasaran dalam bisnis berbasis digital. Metode yang digunakan dalam studi ini adalah melalui studi kualitatif yang mengumpulkan data dengan wawancara pada pebisnis di kota majenang, Cilacap. Hasil dari studi ini menunjukkan peranan Bahasa Inggris lebih digunakan sebagai bahasa pengantar atau *Lingua Franca* yang perlu untuk pengaruh dalam bisnis dan pemasaran. Penggunaan Bahasa Inggris paling banyak dilakukan di marketing online. Penggunaan Bahasa Inggris yang benar atau sesuai standar tidak terlalu dibutuhkan untuk tujuan bisnis dan pemasaran.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Aulia Agustiani, dkk (2023) dengan judul Analisa Kebutuhan Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Keterampilan Berbahasa Inggris bagi Pelaku UMKM di Kampung Bandar Kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam tentang Kebutuhan Bahasa Inggris bagi pelaku UMKM di Kampung Bandar Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, untuk mendapatkan data primer dan sekunder dimana pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan wawancara. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini mengungkapkan bahwa para pelaku UMKM di Kampung Bandar Kota Pekanbaru, masih sangat membutuhkan

bahasa Inggris untuk menunjang pekerjaan mereka.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Berdasarkan paparan permasalahan yang diangkat dalam pelaksanaan pengabdian ini, terdapat beberapa *output* ataupun hasil dari pengabdian ini, diantaranya tim pengabdian harus mengumpulkan data tentang keterampilan Bahasa Inggris st survei atau wawancara unt mengetahui sejauh mana kemampuan mereka dala melayani pelanggan internasion Selain itu, tim pengabdian juga per mengidentifikasi kebutuh layanan pelanggan yang memerlukan penggunaan Baha Inggris, terutama dalam konte teknologi tepat guna komunikasi dengan pihak luar. Adapun tahapan berikutnya adalah merencanakan program sosialisasi, yaitu:

1. Merancang program sosialisasi dan pelatihan keterampilan Bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan staf Posyantek, dengan fokus pada komunikasi teknis, percakapan sehari-hari, dan kemampuan memahami literatur teknologi.
2. Menentukan target pelatihan, baik dalam jangka pendek (peningkatan keterampilan dasar) maupun jangka panjang (kemampuan Bahasa Inggris untuk komunikasi profesional).
3. Melibatkan pihak terkait seperti pemerintah daerah, lembaga pendidikan, dan ahli Bahasa



Gambar 1. Tim pengabdian merancang program sosialisasi untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat

Selanjutnya, dalam pelaksanaan kegiatan tim pengabdian menggunakan metode sosialisasi untuk meningkatkan efektivitas layanan pelanggan di Posyantek Kota Serang Kota Serang- Banten. Metode ini mencakup berbagai pendekatan yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan tim pengabdian serta masyarakat dan siswa dalam kegiatan pengabdian. Adapun pelaksanaan metode yang digunakan berdasarkan karakteristik peserta dan tujuan pelatihan, diantaranya:

1. Pembelajaran Tatap Muka yang dilakukan dengan metode ceramah, diskusi, role-play dan studi kasus.
2. Pembelajaran Mandiri, diantaranya dengan tugas mandiri atau modul pelatihan
3. Pembelajaran Berbasis Teknologi menggunakan media pendukung aplikasi dalam pembelajaran Bahasa Inggris. Berikut tahapan kegiatan dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ntuk meningkatkan efektivitas layanan pelanggan

pelanggan di Posyantek Kota Serang Kota Serang- Banten.

a. Tahap Persiapan

Dalam tahapan ini, tim pengabdian merancang kurikulum dan menentukan materi yang akan disosialisasikan berdasarkan kebutuhan peserta. Selanjutnya, tim pengabdian memilih fasilitator yang kompeten dan berpengalaman. Terkait logistik, tim pengabdian pun menyiapkan ruang pelatihan, peralatan audio- visual, dan bahan ajar.

b. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahapan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, tim pengabdian melakukan orientasi untuk memperkenalkan peserta satu sama lain dan menjelaskan tujuan pelatihan. Selanjutnya, menyampaikan materi sesuai dengan kurikulum yang telah disusun. Setelah itu, tim pengabdian melakukan kuis atau tes kecil setelah setiap sesi untuk mengukur pemahaman peserta. Sebelum menutup acara, tim pengabdian memberikan umpan balik yang konstruktif kepada peserta.

c. Tahap Penutup

Setelah berlangsungnya kegiatan sosialisasi, tim pengabdian melakukan evaluasi akhir untuk mengukur keberhasilan keseluruhan program. Adapun pemberian apresiasi dalam memberikan penghargaan kepada peserta yang berprestasi. Terakhir, tim pengabdian melakukan *follow-up* untuk memastikan bahwa peserta terus menerapkan

keterampilan yang telah diperoleh.



Gambar 2. Kegiatan Sosialisasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi untuk meningkatkan keterampilan Bahasa Inggris staf Pos Pelayanan Teknologi (Posyantek) Kota Serang tim pengabdian mendapatkan beberapa temuan, diantaranya:

1. Tingkat Keterampilan Bahasa Inggris Staf Posyantek dalam Melayani Pelanggan.

Pada umumnya, kemampuan bahasa Inggris staf Posyantek Kota Serang kemungkinan bervariasi. Meskipun Posyantek memiliki fungsi teknis yang berhubungan dengan pengembangan dan pemanfaatan teknologi, staf yang bekerja di lapangan atau yang lebih sering berinteraksi dengan masyarakat mungkin memiliki kemampuan bahasa Inggris dasar. Mereka mungkin sudah familiar dengan frasa umum, namun tidak terlalu mahir dalam percakapan teknis atau berbicara dengan pelanggan internasional. Banyak staf di Posyantek yang mungkin memiliki keterampilan bahasa Inggris pada tingkat dasar, seperti memahami instruksi atau menjawab pertanyaan sederhana. Namun, mereka mungkin belum terbiasa melakukan percakapan

panjang atau menjelaskan masalah teknis dalam bahasa Inggris. Seiring dengan meningkatnya interaksi internasional, seperti kerjasama dengan lembaga atau organisasi luar negeri, kebutuhan akan keterampilan bahasa Inggris yang lebih baik akan semakin penting.

2. Kendala yang Dihadapi Staf Posyantek dalam Menguasai dan Menggunakan Bahasa Inggris

Staf Posyantek menghadapi beberapa kendala utama dalam meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka, baik dalam hal penguasaan bahasa secara umum maupun dalam konteks layanan pelanggan. Kendala-kendala ini antara lain:

- a. Kurangnya Latihan Praktis Salah satu kendala terbesar adalah kurangnya kesempatan untuk menggunakan bahasa Inggris secara langsung dalam interaksi sehari-hari. Jika sebagian besar tugas staf tidak melibatkan komunikasi dengan pelanggan internasional atau penggunaan bahasa Inggris di tempat kerja, maka kemampuan berbicara dan mendengarnya cenderung tidak berkembang dengan baik.
- b. Kosakata yang Terbatas Dalam konteks Posyantek yang bergerak dalam teknologi dan inovasi, banyak istilah teknis yang mungkin sulit dipahami jika tidak terbiasa dengan bahasa teknis tersebut. Staf yang hanya memiliki penguasaan bahasa Inggris sehari-hari mungkin kesulitan menjelaskan produk atau layanan yang lebih rumit.
- c. Kesulitan dengan Aksen dan

Dialek Bahasa Inggris memiliki berbagai aksen dan dialek yang mungkin berbeda-beda, terutama saat berkomunikasi dengan pelanggan dari berbagai negara. Staf yang tidak terbiasa dengan variasi aksen atau kosakata tertentu mungkin merasa kesulitan dalam memahami atau menjawab pertanyaan pelanggan.

- d. Rasa Percaya Diri yang Rendah Ketidakpercayaan diri dalam berbicara dalam bahasa Inggris sering menjadi penghalang utama. Staf yang merasa kurang kompeten atau takut melakukan kesalahan mungkin cenderung menghindari penggunaan bahasa Inggris, yang mengarah pada interaksi yang kurang optimal dengan pelanggan asing.

3. Pengaruh Kebutuhan Keterampilan Bahasa Inggris terhadap Efektivitas Layanan Pelanggan

Keterampilan bahasa Inggris yang memadai memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas layanan pelanggan. Dalam hal ini, ada beberapa dampak signifikan yang bisa muncul dari keterampilan bahasa Inggris staf, baik positif maupun negative diantaranya:

- a. Komunikasi yang Lebih Efektif: Penguasaan bahasa Inggris yang baik akan membantu staf Posyantek memberikan informasi yang lebih jelas dan akurat kepada pelanggan internasional. Dengan kemampuan komunikasi yang lancar, staf dapat menjelaskan prosedur, menjawab pertanyaan, atau memberikan panduan teknis dengan lebih efisien. Hal ini akan mengurangi kemungkinan terjadinya

miscommunication atau kebingungannya pelanggan.

- b. Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan: Pelanggan asing yang merasa didengar dan dipahami dalam bahasa mereka akan merasa lebih dihargai dan nyaman. Penggunaan bahasa Inggris yang baik meningkatkan citra profesionalisme Posyantek dan membuat pelanggan lebih percaya pada kualitas layanan yang diberikan.
- c. Keterbatasan Layanan : Sebaliknya, jika staf tidak bisa berkomunikasi dengan lancar dalam bahasa Inggris, ini dapat menghambat pelayanan, mengarah pada frustrasi bagi pelanggan internasional, atau bahkan berisiko kehilangan kesempatan bisnis. Misalnya, pelanggan yang tidak merasa nyaman dengan cara berkomunikasi staf mungkin mencari penyedia layanan lain yang lebih mampu memenuhi kebutuhan bahasa mereka.

4. Desain Program Sosialisasi dan Pelatihan Bahasa Inggris yang Efektif.

Agar staf Posyantek dapat mengatasi kendala-kendala di atas dan meningkatkan keterampilan bahasa Inggris mereka, sebuah program pelatihan yang efektif sangat penting. Berikut adalah beberapa ide untuk merancang program pelatihan yang lebih menyeluruh dan efektif:

- a. Pelatihan Berbasis Situasi Nyata, Pelaksanaan program pelatihan berfokus pada situasi yang akan dihadapi staf dalam pekerjaan sehari-hari mereka. Misalnya, pelatihan

percakapan yang mencakup topik-topik teknis, pertanyaan yang sering diajukan oleh pelanggan, serta cara menjelaskan masalah teknis atau produk dalam bahasa Inggris. Praktik langsung seperti simulasi layanan pelanggan, percakapan telepon, atau email juga sangat membantu.

- b. Kursus Bahasa Inggris untuk Tujuan Profesional (ESP), Sebuah kursus Bahasa Inggris untuk tujuan profesional (*English for Specific Purposes - ESP*) dapat dirancang untuk memenuhi kebutuhan teknis staf Posyantek. Kursus ini dapat mengajarkan kosakata khusus yang berkaitan dengan teknologi dan layanan yang mereka berikan, serta meningkatkan keterampilan mereka dalam menulis laporan, dokumentasi, atau presentasi.
- c. Program Pembelajaran Berkelanjutan, Pelatihan ini tidak cukup hanya dilaksanakan dalam satu kali pertemuan, tetapi perlu adanya kegiatan berkelanjutan. Misalnya, memberikan akses ke platform pembelajaran Bahasa Inggris berbasis aplikasi (seperti *Duolingo*, *Babbel*, atau aplikasi khusus untuk bahasa bisnis) dapat membantu staf untuk terus mengembangkan keterampilan mereka secara mandiri. Pelatihan reguler yang diadakan setiap beberapa bulan juga sangat penting untuk memastikan kemajuan staf dalam penggunaan bahasa Inggris.
- d. Mentoring dan Kolaborasi Mitra atau staf yang lebih mahir dalam bahasa Inggris bisa dilibatkan dalam program mentoring. Mereka bisa membantu rekan-rekan yang masih merasa kurang percaya diri dalam

menggunakan bahasa Inggris. Kolaborasi ini juga dapat dilakukan dengan lembaga pendidikan atau perusahaan yang memiliki keahlian dalam pelatihan bahasa Inggris.

5. Dampak Sosialisasi Keterampilan Bahasa Inggris terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan

Peningkatan keterampilan bahasa Inggris staf Posyantek akan berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan, dengan dampak-dampak berikut:

- a. Peningkatan Kepuasan Pelanggan,
Pelanggan yang berbicara dalam Bahasa Inggris akan merasa lebih nyaman dan dihargai jika staf dapat berkomunikasi dengan mereka dalam bahasa yang mereka pahami. Kepuasan pelanggan meningkat ketika mereka merasa masalah mereka diselesaikan dengan cepat dan jelas, tanpa hambatan bahasa.
- b. Kualitas Layanan yang Lebih Baik
Kemampuan staf dalam berbahasa Inggris memungkinkan mereka untuk memberikan solusi yang lebih cepat dan tepat. Mereka dapat memahami kebutuhan pelanggan internasional dengan lebih baik, menjelaskan produk atau layanan yang ditawarkan dengan lebih efektif, serta memberikan respon yang lebih akurat.
- c. Meningkatkan Reputasi Posyantek, Keterampilan bahasa Inggris yang baik juga berkontribusi pada reputasi Posyantek sebagai organisasi yang profesional, kompeten, dan siap melayani pelanggan internasional. Dengan kemampuan bahasa Inggris yang lebih baik, Posyantek dapat memperluas jaringan kerjasama

dengan mitra internasional dan menjangkau pasar yang lebih luas, yang akhirnya berujung pada pertumbuhan dan pengembangan organisasi.

KESIMPULAN

Peningkatan keterampilan Bahasa Inggris staf Posyantek Kota Serang sangat penting untuk menjaga kualitas dan efektivitas layanan pelanggan, terutama bagi mereka yang berasal dari luar negeri. Program pelatihan yang dirancang dengan baik dan berkelanjutan dapat mengatasi kendala yang ada, meningkatkan keterampilan bahasa Inggris staf, dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan bahasa Inggris yang lebih baik, Posyantek akan lebih mampu memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan profesional, serta meningkatkan citra dan reputasi mereka di tingkat internasional.

SARAN

1. Peningkatan Program Pelatihan Bahasa Inggris untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi staf Posyantek Kota Serang dalam penguasaan bahasa Inggris, disarankan untuk mengembangkan program pelatihan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Program ini harus mencakup pelatihan berbasis situasi nyata yang relevan dengan tugas sehari-hari staf, seperti percakapan teknis dan layanan pelanggan dalam bahasa Inggris.
2. Penerapan Kursus Bahasa Inggris untuk Tujuan Profesional (ESP) dengan teknologi dan inovasi, disarankan untuk menyusun kursus

bahasa Inggris yang lebih terfokus pada kosakata teknis dan konteks pekerjaan mereka. Hal ini akan mempermudah staf dalam berkomunikasi dengan pelanggan internasional terkait produk dan layanan teknis yang mereka tawarkan.

3. Penyediaan Sumber Belajar Mandiri untuk staff Posyantek dalam pembelajaran bahasa Inggris berbasis teknologi (seperti Duolingo atau Babbel) atau platform belajar online lainnya yang menyediakan materi yang relevan dengan kebutuhan profesional. Ini akan memberi staf kesempatan untuk terus meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris mereka secara mandiri.
4. Fokus pada pembelajaran Praktis dan Simulasi untuk meningkatkan rasa percaya diri staf dalam menggunakan bahasa Inggris, program pelatihan sebaiknya juga melibatkan simulasi layanan pelanggan melalui percakapan telepon, email, atau interaksi langsung. Praktik semacam ini akan membantu staf merasa lebih siap saat menghadapi pelanggan internasional di dunia nyata.

Dengan mengimplementasikan saran-saran di atas, diharapkan staf Posyantek dapat meningkatkan keterampilan bahasa Inggris mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta memperkuat reputasi Posyantek dalam pelayanan internasional.

DAFTAR PUSTAKA

Agustiani, Aulia. dkk (2023). "Analisa Kebutuhan Bahasa Inggris

untuk meningkatkan Keterampilan." *Journal on Education*. Volume 05, No.03, Maret-April 2023, pp. 9030-9034. E-ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365. Website: <http://jonedu.org/index.php/joe>.

Dewi, R. (2020). "Sosialisasi Bahasa Inggris sebagai Keterampilan Penting di Era Globalisasi". *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris*, 9(1), 43-55.

Harmer, J. (2007). *The Practice of English Language Teaching*. Pearson Education Limited.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.

Mulyanah, Pipit. dkk (2023). "Pengaruh Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris Terhadap Marketing Dalam Bisnis Berbasis Digital." *Prosiding Universitas Wahid Hasyim*, Vol.1 No.1 Desember 2023, hal. 430 – 436.

Susanto, A. (2021). "Tantangan Penguasaan Bahasa Inggris di Lingkungan Layanan Teknologi". *Jurnal Komunikasi dan Teknologi*, 12(2), 65-78.

Wahyudi, R. (2019). "Improving English Skills for Customer Service in Technology-Based Sectors". *Journal of Language Teaching*, 8(1), 25-40