

Pelatihan Speaking Skills untuk *Massage Therapists* Putri Kedaton Griya SPA Sleman DIY

Ali Satia Graha¹, Titis Dewi Cakrawati^{1*}, Sri Sundari¹, Danny Eka Wahyu Saputra¹, Ahmad Ridwan¹

¹Departemen Olah Raga dan Kesehatan, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Yogyakarta, Kulon Progo, Yogyakarta 55652, Indonesia

*e-mail korespondensi: titisdewi@uny.ac.id

Abstract

This community service activity aims to improve the English-speaking skills of massage therapists at Putri Kedaton Griya SPA in Sleman, Special Region of Yogyakarta. The training is crucial to help therapists communicate effectively with foreign guests utilizing spa services. The training was conducted using interactive methods, including conversation practice, spa-related vocabulary, and guest service simulations. The results of this activity indicate a significant improvement in the therapists' speaking skills, particularly in the use of common phrases and polite responses when interacting with guests. Additionally, the therapists' confidence in using English increased, contributing to an overall enhancement in service quality.

Keywords: Speaking skills; *Massage therapists*; Service quality; Training; Evaluation

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan berbicara Bahasa Inggris (speaking skills) bagi terapis pijat (massage therapists) di Putri Kedaton Griya SPA Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pelatihan ini penting untuk membantu terapis dalam berkomunikasi dengan tamu asing yang menggunakan jasa spa. Pelatihan dilakukan dengan metode interaktif, meliputi latihan percakapan, kosakata terkait industri spa, dan simulasi melayani tamu. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan peningkatan yang signifikan pada keterampilan berbicara terapis, terutama dalam hal penggunaan frasa umum dan respons yang sopan saat berinteraksi dengan tamu. Selain itu, kepercayaan diri terapis dalam menggunakan Bahasa Inggris meningkat, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Speaking Skills; Terapis Pijat; Kualitas Layanan; Pelatihan; Evaluasi

Received: 2025-03-01

Revised: 2025-04-21

Accepted: 2025-05-28

1. Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting di Daerah Istimewa Yogyakarta. Berkaitan dengan banyaknya tempat wisata yang menarik, Yogyakarta menjadi tujuan bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu fasilitas yang sering dicari oleh wisatawan adalah spa dan pijat relaksasi. Putri Kedaton Griya Spa merupakan salah satu tempat spa ternama di Sleman yang sering dikunjungi oleh tamu asing. Industri pariwisata, termasuk spa dan pijat, memberikan kontribusi signifikan bagi perekonomian Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut data dari Dinas Pariwisata DIY, sektor pariwisata menyumbang sekitar 25% dari total pendapatan daerah (Dinas Pariwisata DIY, 2022). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek penting untuk mempertahankan daya saing pariwisata Yogyakarta di tingkat nasional dan internasional. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh industri spa di Yogyakarta adalah kemampuan komunikasi dengan tamu mancanegara. Banyak wisatawan asing yang berkunjung ke Yogyakarta memilih menggunakan jasa spa sebagai bagian dari pengalaman liburan mereka. Namun, seringkali terjadi kesulitan komunikasi antara terapis pijat dan tamu asing karena keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris, terutama keterampilan berbicara (*speaking skills*) (Agu & Saputra, 2020)

Kemampuan komunikasi yang efektif adalah kunci utama dalam industri jasa seperti spa dan perawatan kesehatan, karena memungkinkan terapis untuk menyampaikan informasi dengan jelas, menangani keluhan pelanggan dengan baik, dan menciptakan pengalaman yang memuaskan (Zeithaml et al., 2018). Studi menunjukkan bahwa interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan sangat mempengaruhi persepsi kualitas layanan; kemampuan berbicara yang baik dari terapis dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, serta loyalitas mereka (Bitner et al., 1990). Pelatihan speaking skills terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di berbagai sektor, meningkatkan kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta retensi pelanggan (Lucas & Cooper, 2007). Komponen pelatihan ini biasanya mencakup latihan berbicara di depan umum, teknik mendengarkan aktif, strategi komunikasi non-verbal, dan cara mengatasi situasi konflik, yang dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam keterampilan komunikasi karyawan (Gray & Robertson, 2005). Dalam industri spa, pelatihan speaking skills membantu terapis lebih memahami kebutuhan pelanggan, menjelaskan prosedur perawatan, dan memberikan saran yang sesuai, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan membuat pelanggan merasa lebih dihargai (Anderson et al., 2018).

Kemampuan berbicara Bahasa Inggris yang baik menjadi sangat penting bagi terapis pijat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu asing. Hal ini tidak hanya membantu dalam menyampaikan informasi dan instruksi dengan jelas, tetapi juga menciptakan kesan positif dan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu (Ardianti & Susilawati, 2018). Terapis yang dapat berkomunikasi dengan efektif akan membuat tamu merasa lebih nyaman dan dihargai, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap jasa spa. Namun, banyak terapis pijat di Yogyakarta yang masih memiliki keterbatasan dalam keterampilan berbicara Bahasa Inggris. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti latar belakang pendidikan, kurangnya paparan terhadap lingkungan berbahasa Inggris, atau kurangnya kepercayaan diri dalam menggunakan bahasa asing (Fauzia & Rahmawati, 2021). Kondisi ini dapat menghambat proses pelayanan dan mengurangi kualitas pengalaman yang diterima oleh tamu asing. Oleh karena itu, pelatihan *speaking skills* bagi terapis pijat menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di industri spa Yogyakarta. Memiliki keterampilan berbicara Bahasa Inggris yang memadai, terapis dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, menciptakan kesan positif, dan meningkatkan kepuasan tamu asing. Hal ini pada akhirnya akan berdampak positif pada reputasi dan daya saing industri spa di Yogyakarta.

Hasil kuesioner analisis kebutuhan sebelum pelaksanaan program peningkatan kemampuan speaking skills bagi terapis pijat menunjukkan bahwa mayoritas peserta menyadari pentingnya menguasai Bahasa Inggris untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Sebagian besar peserta merasa kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris sangat diperlukan dalam pekerjaan mereka sehari-hari, namun mereka mengalami kesulitan dalam mengungkapkan diri secara efektif dan merasa kurang percaya diri saat berkomunikasi dengan klien.

Para peserta menunjukkan motivasi yang tinggi untuk meningkatkan kemampuan berbicara mereka. Mereka berharap dapat mempelajari teknik-teknik berbicara yang dapat diterapkan secara langsung dalam praktik terapi pijat. Sebagian besar responden juga setuju bahwa metode pembelajaran yang berpusat pada siswa dan teknik-teknik interaktif akan membantu mereka mengembangkan kemampuan berbicara. Penggunaan media pembelajaran yang beragam, seperti video dan gambar, dianggap sangat membantu dalam memahami dan menguasai materi. Topik-topik pembicaraan yang relevan dengan terapi pijat sangat penting bagi para peserta, dan mereka juga menginginkan variasi dalam penilaian untuk mengukur kemajuan mereka. Kesempatan untuk berlatih berbicara dalam Bahasa Inggris dalam situasi-situasi simulasi yang mirip dengan kondisi kerja mereka sangat dihargai. Selain itu, peserta merasa perlu adanya bimbingan individual dari pengajar serta

umpan balik konstruktif untuk membantu meningkatkan kemampuan berbicara mereka. Secara keseluruhan, para peserta menunjukkan kebutuhan akan materi pembelajaran yang relevan dan kontekstual, serta akses ke sumber belajar yang fleksibel. Mereka juga menekankan pentingnya mendengarkan dan meniru ekspresi dalam Bahasa Inggris untuk meningkatkan kemampuan berbicara. Komitmen mereka untuk belajar dan meningkatkan kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris tercermin dalam tingginya tingkat persetujuan terhadap pernyataan-pernyataan yang disampaikan dalam kuesioner.

Dalam menyelenggarakan pelatihan *speaking skills*, perlu diperhatikan metode dan pendekatan yang efektif untuk memfasilitasi proses pembelajaran. Metode interaktif, seperti praktik percakapan, permainan peran, dan simulasi, terbukti lebih efektif dalam meningkatkan keterampilan berbicara dibandingkan dengan metode tradisional yang berpusat pada pengajar (Ulfah & Suherman, 2019). Selain itu, materi pelatihan juga harus disesuaikan dengan konteks industri spa dan pijat, sehingga terapis dapat langsung mengaplikasikan keterampilan yang diperoleh dalam situasi nyata. Pelatihan speaking skills tidak hanya bermanfaat bagi terapis pijat, tetapi juga bagi pihak manajemen spa, sehingga kemampuan komunikasi yang baik dari para terapis, spa dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan memuaskan bagi tamu asing. Hal ini dapat meningkatkan reputasi spa, menarik lebih banyak tamu, dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2022).

Selain itu, pelatihan speaking skills juga dapat meningkatkan kepercayaan diri dan motivasi terapis pijat dalam bekerja. Dengan kemampuan berbahasa Inggris yang lebih baik, mereka akan merasa lebih percaya diri dalam melayani tamu asing dan mengurangi rasa cemas atau frustrasi yang mungkin dialami sebelumnya. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja terapis, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan spa secara keseluruhan (Fauzia & Rahmawati, 2021). Melalui pertimbangan berbagai manfaat dan pentingnya pelatihan speaking skills bagi terapis pijat, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di Putri Kedaton Griya Spa Sleman, DIY. Spa ini dipilih karena merupakan salah satu spa ternama di Yogyakarta yang sering dikunjungi oleh tamu mancanegara. Diharapkan pelatihan ini dapat memberikan dampak positif bagi kualitas pelayanan spa dan meningkatkan kepuasan serta pengalaman tamu asing yang berkunjung ke Yogyakarta.

2. Metode

Program peningkatan kemampuan speaking skills bagi terapis pijat dimulai dengan Sesi 1 yang memperkenalkan kosakata terkait industri spa dan pijat dalam Bahasa Inggris, memberikan dasar yang kuat untuk komunikasi profesional. Sesi 2 melanjutkan dengan latihan percakapan dasar yang penting dalam melayani tamu, termasuk menyambut tamu, menanyakan preferensi pijat, dan memberikan instruksi dengan jelas. Pada Sesi 3, peserta terlibat dalam simulasi melayani tamu asing, memperhatikan baik aspek komunikasi verbal maupun nonverbal untuk menciptakan pengalaman layanan yang ramah dan profesional. Program ini diakhiri dengan Sesi 4, di mana peserta menerima evaluasi dan umpan balik konstruktif untuk memperbaiki keterampilan berbicara mereka, memastikan peningkatan yang berkelanjutan dalam kemampuan komunikasi Bahasa Inggris mereka. Hal ini penting karena terapi masase melalui pelatihan komunikasi akan percaya dalam memberikan perawatan yang dipersonalisasi dan memberdayakan pasien untuk mengambil kendali atas kesehatan mereka sendiri (Baskwill et al., 2020).

Pelatihan dilakukan dengan metode interaktif, melibatkan praktik langsung, permainan peran, dan diskusi kelompok. Peserta juga diberikan modul pelatihan dan kamus kosakata terkait industri spa sebagai referensi (Ardianti & Susilawati, 2018; Fauzia & Rahmawati, 2021). Untuk memastikan

Keefektifan pelatihan speaking skills bagi terapis pijat, beberapa langkah strategis perlu diterapkan. Pertama, lakukan penilaian awal terhadap kemampuan berbicara Bahasa Inggris peserta sebelum pelatihan dimulai. Pra-asesmen ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kemampuan dan kebutuhan spesifik masing-masing peserta, sehingga pelatihan dapat disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Analisis kebutuhan juga dilakukan untuk menentukan konten pembelajaran (Namtapi, 2022).

Selanjutnya, merancang kurikulum yang sesuai berdasarkan hasil pra-asesmen. Kurikulum harus mencakup materi yang relevan dengan pekerjaan sehari-hari para terapis, seperti kosakata terkait industri spa, teknik komunikasi non-verbal, dan skenario layanan pelanggan. Komponen-komponen utama seperti latihan berbicara di depan umum, teknik mendengarkan aktif, dan strategi menghadapi situasi konflik juga harus dimasukkan untuk memberikan pembelajaran yang komprehensif (Namtapi, 2022).

Implementasi metode pengajaran yang interaktif dan praktis perlu dilakukan. Menggunakan simulasi dan role-playing dapat membantu peserta berlatih dalam situasi nyata, meningkatkan keterampilan berbicara mereka dalam konteks yang relevan. Pastikan fasilitator yang kompeten dan berpengalaman memimpin pelatihan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif kepada peserta untuk membantu mereka memperbaiki kekurangan mereka (Neupane (2019).

Selain itu, evaluasi berkala selama pelatihan penting untuk memantau kemajuan peserta. Sesi asesmen dan umpan balik setelah setiap modul dapat membantu peserta mengetahui area yang perlu diperbaiki dan memberi mereka kesempatan untuk mengajukan pertanyaan atau klarifikasi. Akhirnya, evaluasi akhir setelah pelatihan selesai dilakukan untuk mengukur peningkatan kemampuan berbicara peserta. Hasil dari evaluasi ini dapat dibandingkan dengan pra-asesmen untuk menentukan efektivitas pelatihan. Feedback dari peserta mengenai materi, metode pengajaran, dan keseluruhan pengalaman pelatihan juga sangat berharga untuk perbaikan program di masa mendatang [Tricomi](#) and [DePasque](#) (2016). Melalui pendekatan yang terstruktur dan berfokus pada kebutuhan peserta, keefektifan pelatihan speaking skills dapat terjamin.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelatihan Speaking Skills untuk Massage Therapists di Putri Kedaton Griya Spa Sleman DIY dilaksanakan dalam empat sesi dan diikuti oleh 11 peserta. Tim pengabdian Masyarakat terdiri dari 5 dosen dan 5 mahasiswa Prodi Pengobatan Tradisional Indonesia. Program ini dirancang untuk meningkatkan kemampuan komunikasi berbahasa Inggris para terapis, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu asing. Sesi pertama dimulai dengan memperkenalkan kosakata terkait industri spa dan pijat dalam Bahasa Inggris. Para peserta diperkenalkan dengan istilah-istilah umum yang sering digunakan dalam lingkungan spa, seperti nama-nama perawatan, alat, dan istilah teknis lainnya. Tujuan dari sesi ini adalah memberikan dasar yang kuat bagi para terapis untuk dapat berkomunikasi secara profesional dan memahami kebutuhan serta keinginan tamu dengan lebih baik.

Sesi kedua melanjutkan dengan latihan percakapan dasar yang sangat penting dalam melayani tamu. Peserta diajarkan cara menyambut tamu dengan ramah, menanyakan preferensi pijat mereka, serta memberikan instruksi yang jelas selama sesi pijat. Latihan percakapan ini mencakup berbagai skenario yang mungkin dihadapi oleh terapis, sehingga mereka dapat lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan tamu asing. Pada sesi ketiga, peserta terlibat dalam simulasi melayani tamu asing. Dalam simulasi ini, peserta tidak hanya mempraktikkan komunikasi verbal tetapi juga memperhatikan aspek komunikasi nonverbal seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan intonasi suara. Simulasi ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman layanan yang ramah dan profesional, memastikan bahwa tamu merasa dihargai dan nyaman selama berada di spa. Program pelatihan ini diakhiri dengan sesi

keempat, di mana peserta menerima evaluasi dan umpan balik konstruktif dari para instruktur. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap keterampilan berbicara mereka, serta saran-saran untuk perbaikan lebih lanjut. Melalui umpan balik ini, peserta dapat mengidentifikasi kelemahan mereka dan bekerja untuk memperbaikinya, memastikan peningkatan yang berkelanjutan dalam kemampuan komunikasi Bahasa Inggris mereka.



Gambar 1. Peserta berdiskusi secara berpasangan



Gambar 2. Peserta melakukan role-play

Pelatihan *speaking skills* ini mendapat antusiasme tinggi dari para terapis pijat di Putri Kedaton Griya Spa. Mereka merasa pelatihan ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi dengan tamu asing. Setelah mengikuti pelatihan, terapis mengaku lebih memahami kosakata dan ungkapan yang sering digunakan dalam industri spa, serta lebih terampil dalam menyampaikan informasi dan instruksi kepada tamu. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan melalui program pengabdian masyarakat ini, mayoritas peserta menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap program pelatihan speaking skills untuk para terapis pijat di Putri Kedaton Griya Spa Sleman DIY. Sebagian besar peserta menyetujui bahwa materi yang disampaikan dalam program ini mudah dipahami, relevan dengan pekerjaan mereka, dan meningkatkan kemampuan berbicara Bahasa Inggris mereka. Mereka juga merasa lebih percaya diri dalam berbicara Bahasa Inggris setelah mengikuti program ini.



Gambar 3. Instruktur memberikan *feedback* kepada peserta



Gambar 4. Akhir sesi

Para peserta menilai fasilitator program ini kompeten dalam mengajar Bahasa Inggris dan metode pengajaran yang digunakan sangat efektif. Selain itu, umpan balik yang konstruktif dari fasilitator sangat diapresiasi oleh peserta, yang merasa hal ini membantu mereka dalam memperbaiki kemampuan berbicara. Program ini juga menyediakan kesempatan yang cukup untuk praktik berbicara Bahasa Inggris, yang dianggap sangat bermanfaat oleh para peserta. Aspek-aspek logistik seperti waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, dan durasi setiap sesi pelatihan juga mendapat penilaian positif dari peserta. Mereka merasa jadwal program sesuai dengan waktu mereka, tempat pelaksanaan nyaman dan memadai, serta durasi setiap sesi cukup memadai untuk memahami materi yang diajarkan. Program ini juga dilengkapi dengan bahan ajar yang berguna dan mudah diakses, yang membantu peserta dalam proses pembelajaran. Secara keseluruhan, peserta merasa program ini memenuhi ekspektasi mereka dan termotivasi untuk terus belajar Bahasa Inggris setelah mengikuti program ini. Banyak peserta berharap agar program ini dapat diselenggarakan lagi di lain waktu, menunjukkan adanya permintaan dan kepuasan yang tinggi terhadap pelatihan yang diberikan. Berikut sample item kuesioner yang diambil dari survey kepuasan peserta.



Gambar 5. Kuesioner Nomor 1

Berdasarkan grafik, sebagian besar peserta (82%) sangat setuju bahwa program pelatihan ini memberikan materi yang mudah dipahami. Sisanya (18%) juga menyatakan setuju.



Gambar 6. Kuesioner Nomor 2

Berdasarkan grafik, sebagian besar peserta (91%) sangat setuju bahwa program pelatihan ini membantu meningkatkan kemampuan berbicara Bahasa Inggris mereka. Sisanya (9%) juga menyatakan setuju.



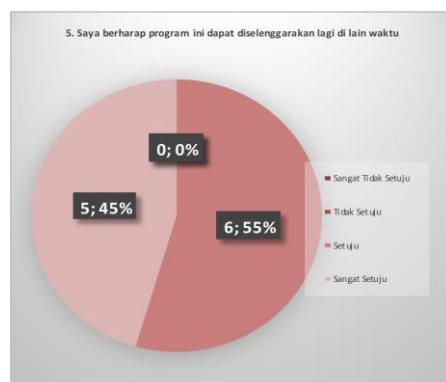
Gambar 7. Kuesioner Nomor 3

Berdasarkan grafik, sebagian besar peserta (91%) sangat setuju bahwa mereka lebih percaya diri untuk berbicara dalam Bahasa Inggris setelah mengikuti program ini. Sisanya (9%) juga menyatakan setuju.



Gambar 8. Kuesioner Nomor 4

Berdasarkan grafik, sebagian besar peserta (64%) sangat setuju bahwa program ini memberikan kesempatan yang cukup untuk berlatih berbicara dalam Bahasa Inggris. Sisanya (36%) juga menyatakan setuju.



Gambar 9. Kuesioner Nomor 5

Berdasarkan grafik, sebagian besar peserta (55%) sangat setuju bahwa program ini bisa terselenggara lagi di lain waktu. Sisanya (45%) juga menyatakan setuju. Hasil asesmen kemampuan berbicara dari program pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa semua 11 peserta, yang berada pada level pemula (beginner), masih memerlukan peningkatan signifikan dalam beberapa aspek. Dalam hal pronunciation, mayoritas peserta menunjukkan pelafalan yang kurang jelas dan perlu banyak perbaikan. Kosakata mereka terbatas, seringkali membuat kesalahan yang menghambat pemahaman. Namun, mereka memiliki tingkat kepercayaan diri yang cukup baik dalam berbicara, yang merupakan fondasi penting untuk pengembangan lebih lanjut. Interaksi mereka juga dinilai baik, dengan partisipasi aktif dan respon yang umumnya sesuai. Meskipun pemahaman mereka terhadap pertanyaan dan pernyataan cukup, peserta sering membutuhkan pengulangan atau klarifikasi untuk memastikan pengertian yang tepat. Secara keseluruhan, meskipun ada keterbatasan dalam kelancaran berbicara dan kosakata, para peserta menunjukkan potensi yang baik untuk perbaikan dengan pelatihan yang berkelanjutan. Hasil evaluasi terhadap kemampuan berbicara dapat ditampilkan pada table rubrik penilaian. Terdapat enam komponen yang dinilai yakni *pronunciation*, *vocabulary*, *understanding*, *interaction*, *fluency*, dan *confidence* yang memiliki nilai terendah 1 dan tertinggi 5 untuk tiap-tiap komponen. Sehingga jika dijumlahkan skor tertinggi yakni 30.

Tabel 1. Hasil Penilaian

Peserta	Kriteria						Total
	Pronunciation	Vocabulary	Understanding	Interaction	Fluency	Confidence	
1	2	2	3	3	2	3	15
2	3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	3	18
4	2	2	3	3	2	3	15
5	2	3	3	3	2	3	16
6	3	3	3	3	3	3	18

7	2	3	3	3	2	2	15
8	2	3	3	3	3	2	16
9	3	3	3	3	3	4	19
10	2	2	2	3	2	3	15
11	2	2	3	3	2	3	15

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan speaking skills bagi terapis pijat di Putri Kedaton Griya Spa Sleman, DIY, telah berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi dan kepercayaan diri para terapis dalam melayani tamu mancanegara. Hasil penilaian menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan berbicara Bahasa Inggris peserta setelah mengikuti pelatihan. Metode interaktif yang digunakan dalam pelatihan, seperti praktik percakapan, permainan peran, dan simulasi, terbukti efektif dalam memfasilitasi proses pembelajaran. Materi pelatihan yang kontekstual dan relevan dengan industri spa juga menjadi faktor pendukung keberhasilan kegiatan ini.

Pelatihan ini tidak hanya bermanfaat untuk meningkatkan keterampilan berbicara terapis, tetapi juga kepercayaan diri dan motivasi mereka dalam melayani tamu asing. Hal ini pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan spa dan meningkatkan kepuasan tamu yang berkunjung ke Yogyakarta. Keberhasilan kegiatan ini menunjukkan pentingnya pelatihan *speaking skills* bagi karyawan industri pariwisata, khususnya yang berinteraksi langsung dengan tamu mancanegara. Pelatihan serupa diharapkan dapat dilaksanakan secara berkala dan meluas ke tempat-tempat wisata lain di Yogyakarta, sehingga dapat meningkatkan daya saing pariwisata dan menarik lebih banyak kunjungan wisatawan mancanegara (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2022).

Saran untuk kegiatan atau riset selanjutnya mencakup pengembangan pelatihan yang lebih terstruktur dengan modul pembelajaran berbasis teknologi, seperti penggunaan aplikasi pembelajaran bahasa dan simulasi berbasis virtual. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat difokuskan pada pengukuran jangka panjang efektivitas pelatihan berbicara bahasa Inggris terhadap peningkatan retensi tamu asing dan pendapatan bisnis. Studi komparatif antara metode pelatihan konvensional dan berbasis digital juga dapat memberikan wawasan yang berharga tentang strategi pelatihan yang paling efektif bagi tenaga kerja pariwisata.

Daftar Pustaka

- Agu, & Saputra, H. (2020). Pelatihan Bahasa Inggris untuk Membantu Karyawan Industri Pariwisata Berkomunikasi dengan Tamu Asing. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 112–120.
- Anderson, A., Provis, J., & Chappel, H. (2018). The impact of communication training on customer satisfaction in the spa industry. *International Journal of Hospitality Management*, 70, 84–92.
- Ardianti, S. D., & Susilawati, E. (2018). Pelatihan Komunikasi Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Spa di Daerah Wisata Bali. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 25–32.
- Baskwill, Amanda, Vanstone, Meredith, Harnish, Del and Dore, Kelly. "Identification of common features within massage therapists' professional identity" *Journal of Complementary and Integrative Medicine*, vol. 19, no. 1, 2022, pp. 91-99. <https://doi.org/10.1515/jcim-2020-0368>
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71. <https://doi.org/10.2307/1252174>
- DIY, D. P. (2022). *Statistik Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta*. Dinas Pariwisata DIY.
- Fauzia, I., & Rahmawati, A. (2021). Pelatihan Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Karyawan Spa di Yogyakarta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 67–75.

- Gray, D. E., & Robertson, L. (2005). Effective communication training for employees in the hospitality industry. *Journal of Communication Management*, 9(4), 337–351.
- Indonesia, K. P. dan E. K. R. (2022). *Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia*. Kemenparekraf.Go.Id. <https://www.kemenparekraf.go.id/statistik>
- Lucas, R. W., & Cooper, J. K. (2007). Communication skills training for the service industry. *Journal of Applied Communication Research*, 35(3), 283–304.
- Ulfah, N., & Suherman, S. (2019). Efektivitas Metode Pembelajaran Interaktif dalam Meningkatkan Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris. *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris*, 7(2), 112–121.
- Namtapi, I. (2022). Needs analysis of English for specific purposes for tourism personnel in Ayutthaya. *LEARN Journal: Language Education and Acquisition Research Network*, 15(1), 409–439.
- Neupane, B. (2019). Effectiveness of role play in improving speaking skill. *Journal of NELTA Gandaki (JoNG)*, 1, 11–18.
- Tricomi, E. and DePasque, S. (2016), "The Role of Feedback in Learning and Motivation", *Recent Developments in Neuroscience Research on Human Motivation (Advances in Motivation and Achievement, Vol. 19)*, Emerald Group Publishing Limited, Leeds, pp. 175-202. <https://doi.org/10.1108/S0749-742320160000019015>
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th editio). McGraw-Hill Education.