Lumbung Inovasi: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
https://journal-center.litpam.com/index.php/linov

September 2026 Vol. 11, No. 3
e-ISSN: 2541-626X
pp. 1574-1587

Pelatihan *English for Beauty Services* untuk Penguatan Kompetensi Komunikasi Komunitas Tata Rias di Balai Latihan Kerja Pacitan

Christine Ulina Tarigan[1]*, Titis Dewi Cakrawati[2], Danny Eka Wahyu Saputra[3], Septiari Nawanksari[1]

[1]Departemen Tata Boga, Busana dan Rias, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Yogyakarta
[2]Departemen Teknik Mesin dan Otomotif, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Yogyakarta
[3]Departemen Olahraga dan Kesehatan, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Yogyakarta
Jl. Mandung Pengasih, Kulonprogo, Yogyakarta 55652

*Corresponding Author e-mail: christineulinatarigan@uny.ac.id

Received: August 2026; Revised: August 2026; Published: September 2026

Abstrak: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memperkuat kompetensi komunikasi bahasa Inggris komunitas tata rias dalam konteks layanan kecantikan melalui pelatihan berbasis *English for Specific Purposes* (ESP). Kegiatan dilatarbelakangi oleh keterbatasan peserta dalam menggunakan istilah teknis, menjelaskan prosedur layanan, dan melakukan interaksi pelayanan dalam bahasa Inggris, sebagaimana teridentifikasi melalui analisis kebutuhan awal. Pelatihan dilaksanakan pada 20-21 April 2026 di Balai Latihan Kerja (BLK) Pacitan dengan melibatkan 15 peserta komunitas tata rias. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan berbasis kebutuhan, pembelajaran kontekstual, dan praktik langsung melalui *role play* layanan pelanggan. Materi meliputi kosakata teknis kecantikan, ekspresi pelayanan, konsultasi pelanggan, penjelasan prosedur, penanganan keluhan, serta pengenalan konten promosi digital sederhana berbahasa Inggris. Kinerja komunikasi peserta dinilai pada akhir pelatihan melalui *role play* terstruktur menggunakan rubrik analitik lima aspek, yaitu kosakata, kelancaran, pelafalan, tata bahasa, dan interaksi, sedangkan persepsi peserta dihimpun melalui angket umpan balik. Setelah pelatihan, seluruh peserta menunjukkan capaian kompetensi komunikasi dasar dengan rerata skor 13,73 dari skor maksimum 20 dan sebaran 13,3% kategori sangat baik, 46,7% baik, dan 40,0% cukup. Aspek interaksi memperoleh rerata tertinggi (3,27 dari 4), sedangkan tata bahasa memperoleh rerata terendah (2,47). Sebanyak 83,3% responden angket menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa pelatihan meningkatkan kemampuan komunikasi mereka. Karena tidak dilakukan tes awal, hasil ini menggambarkan capaian setelah pelatihan, bukan besaran peningkatan kemampuan. Modul *English for Cosmetology* yang dihasilkan menjadi sarana keberlanjutan belajar mandiri peserta.

Kata Kunci: *English for Specific Purposes*; layanan kecantikan; *role play*; komunikasi layanan pelanggan; pendidikan vokasional

English for Beauty Services Training to Strengthen the Communication Competence of the Beauty and Makeup Community at the Pacitan Vocational Training Center

Abstract: *This community service program aimed to strengthen the English communication competence of a cosmetology community in beauty service contexts through training based on English for Specific Purposes (ESP). The program responded to participants' limited ability to use technical terms, explain service procedures, and conduct service interactions in English, as identified through an initial needs analysis. The training was conducted on April 20-21, 2026, at the Pacitan Vocational Training Center (Balai Latihan Kerja/BLK) and involved 15 participants from the cosmetology community. It employed a needs-based, contextual, and practice-based approach, including customer-service role plays between beauticians and clients. The materials covered technical beauty vocabulary, service expressions, client consultation, procedure explanation, complaint handling, and an introduction to simple English promotional content. Participants' communication performance was assessed at the end of the training through structured role plays using a five-aspect analytic rubric (vocabulary, fluency, pronunciation, grammar, and interaction), and participants' perceptions were collected through a feedback questionnaire. After the training, all participants demonstrated basic communication competence, with a mean score of 13.73 out of 20; 13.3% were categorized as very good, 46.7% as good, and 40.0% as fair. Interaction obtained the highest mean score (3.27 out of 4), whereas grammar obtained the lowest (2.47). Of the questionnaire respondents, 83.3% agreed or strongly agreed that the training improved their communication*

skills. As no pre-test was administered, these results describe post-training attainment rather than the magnitude of improvement. The resulting English for Cosmetology module serves as a resource for participants' continued self-directed learning.

Keywords: *English for Specific Purposes; beauty services; role play; customer service communication; vocational education*

How to Cite: Tarigan, C., Nawanksari, S., Saputra, D. E. W., & Cakrawati, T. D. (2026). Pelatihan English for Beauty Services untuk Penguatan Kompetensi Komunikasi Komunitas Tata Rias di Balai Latihan Kerja Pacitan. *Lumbung Inovasi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *11*(3), 1574-1587. https://doi.org/10.36312/linov.v11i3.6737

https://doi.org/10.36312/linov.v11i3.6737

Copyright© 2026, Tarigan *et al*.
This is an open-access article under the CC-BY-SA License.

PENDAHULUAN

Layanan kecantikan saat ini semakin terhubung dengan sektor pariwisata dan pemasaran digital. Studi kasus pada usaha jasa kecantikan menunjukkan bahwa media sosial seperti Instagram menjadi sarana komunikasi pemasaran yang penting untuk menampilkan hasil perawatan dan menjangkau pelanggan baru (Rudzewicz, 2023), sementara interaksi dengan wisatawan dan klien mancanegara menuntut tenaga layanan mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris (Kamarang *et al*., 2025). Tenaga kerja bidang tata rias karena itu tidak hanya dituntut menguasai keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan melayani pelanggan dan berkomunikasi dalam bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar komunikasi profesional lintas negara. Pada pendidikan vokasional tata kecantikan, pembelajaran bahasa Inggris yang memuat konten khusus bidang, seperti katalog produk, panduan salon, dan simulasi layanan pelanggan, dilaporkan mendukung kompetensi komunikatif, motivasi, dan kepercayaan diri siswa dalam konteks kerja (Ulyani, 2025). Kajian kebutuhan bahasa Inggris pada sektor layanan di Indonesia juga menunjukkan bahwa tenaga layanan garis depan paling membutuhkan keterampilan berbicara dan menyimak untuk menjelaskan layanan dan menangani keluhan, dengan hambatan utama berupa keterbatasan kosakata khusus bidang dan rendahnya kepercayaan diri (Satrio *et al*., 2025).

Mitra kegiatan ini adalah komunitas tata rias di Balai Latihan Kerja (BLK) Pacitan di bawah Dinas Perdagangan dan Tenaga Kerja (Disdagnaker) Kabupaten Pacitan. Peserta telah memiliki keterampilan dasar dalam bidang *makeup*, *hair styling*, dan perawatan wajah, tetapi belum terbiasa menggunakan bahasa Inggris untuk kebutuhan profesional. Analisis kebutuhan awal melalui observasi, wawancara singkat, diskusi, dan kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memiliki keterpaparan yang terbatas terhadap bahasa Inggris dalam konteks profesional. Sebanyak 55,6% responden kuesioner menyatakan hanya kadang-kadang menggunakan bahasa Inggris dalam pekerjaan dan 44,4% menyatakan jarang menggunakannya. Mayoritas peserta mengaku kesulitan menggunakan kosakata teknis kecantikan, kurang berpengalaman berinteraksi dengan klien dalam bahasa Inggris, serta merasa ragu, cemas, atau takut melakukan kesalahan ketika mencoba berkomunikasi. Meskipun beberapa peserta telah mengenal kosakata dasar, mereka belum mampu melakukan tugas komunikasi layanan secara fungsional, seperti menyapa dan menawarkan layanan kepada klien, berkonsultasi mengenai kebutuhan klien, dan menjelaskan prosedur perawatan kecantikan.

Pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP) dipilih karena memungkinkan pembelajaran bahasa disusun berdasarkan kebutuhan nyata bidang

pekerjaan. Hutchinson dan Waters (1987) menjelaskan bahwa ESP menempatkan kebutuhan pembelajar sebagai dasar utama pemilihan materi, metode, dan evaluasi, sedangkan Dudley-Evans dan St John (1998) serta Basturkmen (2006) menekankan analisis kebutuhan sebagai titik awal perancangan program (Rahman, 2015). Dalam pendidikan vokasional di Indonesia, pembelajaran bahasa Inggris dipandang berbeda dari sekolah umum karena menuntut orientasi ESP (Muliyah & Aminatun, 2020), dan materi ESP yang disesuaikan dengan program keahlian dilaporkan lebih relevan dibandingkan bahasa Inggris umum, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan kesesuaian materi dan kebutuhan pemangku kepentingan (Fadlia *et al*., 2020, 2022; Poedjiastutie, 2017; Poedjiastutie & Oliver, 2017). Kegiatan pengabdian sejenis juga telah dilakukan, misalnya pelatihan *English for Tourism* dengan metode ceramah dan *role play* bagi siswa perhotelan (Fithriyani *et al*., 2025), pelatihan ESP bagi siswa SMK (Juita, 2023), serta pelatihan komunikasi ESP berbasis *role play* dan *learning by doing* bagi staf resor (Wiraharja *et al*., 2023). Namun, program-program tersebut umumnya berfokus pada sektor perhotelan dan pariwisata atau pada siswa sekolah, sedangkan pelatihan ESP yang dirancang khusus untuk interaksi layanan kecantikan bagi komunitas tata rias di lembaga pelatihan kerja pemerintah daerah masih jarang dilaporkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kebaruan kegiatan ini bersifat kontekstual, yaitu adaptasi prinsip ESP ke dalam konteks layanan kecantikan di BLK Pacitan melalui tiga komponen terpadu: modul *English for Cosmetology* yang disusun dari hasil analisis kebutuhan mitra, *role play* layanan pelanggan antara *beautician* dan klien, serta pengenalan konten promosi digital sederhana berbahasa Inggris. Kegiatan ini bertujuan memperkuat kompetensi komunikasi bahasa Inggris komunitas tata rias dalam situasi layanan kecantikan dan mendeskripsikan capaian kinerja komunikasi peserta setelah pelatihan. Kegiatan ini selaras dengan SDG 4, khususnya target 4.4 tentang peningkatan jumlah pemuda dan orang dewasa yang memiliki keterampilan relevan, termasuk keterampilan teknis dan vokasional, untuk bekerja, memperoleh pekerjaan layak, dan berwirausaha. Kaitan dengan SDG 8, khususnya target 8.6 tentang pengurangan proporsi pemuda yang tidak bekerja, tidak bersekolah, dan tidak mengikuti pelatihan, diposisikan sebagai kontribusi potensial karena kesiapan kerja dan *employability* peserta tidak diukur secara langsung dalam kegiatan ini.

METODE PELAKSANAAN

Desain kegiatan

Kegiatan ini menggunakan desain pelatihan berbasis praktik (*practice-based training*) dengan pendekatan *needs-based learning* dan *contextual learning*. Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka pada 20-21 April 2026 di BLK Pacitan. Program pelatihan diberi nama *English for Beauty Services*, sedangkan bahan ajar yang digunakan adalah modul berjudul *English for Cosmetology*; dalam artikel ini nama pertama merujuk pada program pelatihan dan nama kedua merujuk pada modul. Evaluasi kinerja dilakukan satu kali setelah seluruh materi diberikan tanpa tes awal (*pre-test*) sehingga hasil yang dilaporkan merupakan capaian kinerja setelah pelatihan, bukan besaran peningkatan kemampuan.

Peserta

Peserta berjumlah 15 orang anggota komunitas tata rias yang ditetapkan oleh pihak BLK Pacitan. Peserta merupakan generasi muda usia produktif (±18-30 tahun) yang telah memiliki keterampilan dasar tata rias, baik yang sudah terlibat dalam usaha jasa kecantikan maupun yang belum memiliki pekerjaan tetap dan sedang

mempersiapkan diri memasuki dunia kerja atau berwirausaha. Kemampuan bahasa Inggris awal peserta tergolong dasar dan beragam antarpeserta. Pelatihan difasilitasi oleh empat dosen Fakultas Vokasi Universitas Negeri Yogyakarta dengan melibatkan lima mahasiswa sebagai pendamping selama praktik.

Materi dan Modul

Analisis kebutuhan dilakukan melalui observasi, wawancara singkat, diskusi kelompok, dan kuesioner untuk mengidentifikasi situasi komunikasi yang paling sering dihadapi dalam pekerjaan tata rias (*target situation*) dan kemampuan awal peserta (*present situation*), mengikuti kerangka analisis kebutuhan ESP (Dudley-Evans & St John, 1998; Woodrow, 2018). Hasil analisis kebutuhan diterjemahkan ke dalam modul *English for Cosmetology* yang memuat empat komponen utama, yaitu daftar kosakata dan istilah teknis kecantikan, contoh dialog layanan, latihan dan tugas praktik, serta panduan komunikasi profesional. Materinya mencakup ekspresi fungsional layanan (*greeting*, *offering services*, *consultation*, *explaining procedures*, dan *handling complaints*) serta skenario *role play* antara *beautician* dan klien. Analisis kebutuhan juga menunjukkan bahwa peserta memprioritaskan materi praktis yang dapat langsung diterapkan sehingga pelatihan menekankan simulasi. Modul digunakan sebagai bahan ajar selama pelatihan sekaligus media belajar mandiri setelah pelatihan selesai.

Pelatihan dilaksanakan melalui beberapa strategi. Pertama, peserta diberikan penguatan kosakata teknis seperti jenis layanan, alat kecantikan, bahan perawatan, dan istilah profesional. Kedua, peserta mempelajari ekspresi pelayanan seperti *greeting*, *offering services*, *consultation*, *explaining procedures*, dan *handling complaints*. Ketiga, peserta melakukan simulasi layanan melalui *role play* antara *beautician* dan klien.

Tahapan Pelaksanaan

Kegiatan dilaksanakan dalam lima tahap, yaitu (1) persiapan dan koordinasi dengan BLK Pacitan untuk menentukan peserta, jadwal, lokasi, dan fasilitas; (2) analisis kebutuhan peserta; (3) penyusunan modul *English for Cosmetology*; (4) pelaksanaan pelatihan selama dua hari; serta (5) evaluasi dan keberlanjutan program melalui pembagian modul kepada seluruh peserta dan pembentukan komunitas belajar. Hari pertama pelatihan difokuskan pada penguatan dasar, meliputi pengenalan kosakata teknis tata rias serta ekspresi fungsional layanan seperti *greeting*, *offering services*, dan *consultation*, yang disampaikan secara interaktif dan disertai latihan terbimbing. Hari kedua difokuskan pada praktik intensif melalui *role play* dan simulasi layanan secara berkelompok, pengenalan pembuatan konten promosi sederhana berbahasa Inggris, serta evaluasi kinerja. Setiap sesi dilengkapi demonstrasi oleh fasilitator dan umpan balik terhadap praktik komunikasi peserta.

Instrumen Evaluasi

Instrumen evaluasi terdiri atas tugas *role play*, rubrik penilaian kinerja, dan angket umpan balik. Penilaian kinerja dilakukan pada hari kedua melalui *role play* dan simulasi layanan. Setiap peserta berperan sebagai *beautician* yang melayani klien simulasi dalam skenario berurutan yang disajikan pada Tabel 1. Materi

penanganan keluhan (*handling complaints*) dilatihkan selama pelatihan, tetapi tidak dimasukkan ke dalam skenario evaluasi.

Tabel 1. Skenario Tugas *Role Play* dalam Evaluasi Kinerja

Tahap	Fungsi komunikasi	Tugas peserta sebagai *beautician*
1. *Greeting client*	Menyapa dan menyambut klien	Menyambut klien yang datang dan menanyakan keperluannya
2. *Offering services*	Menawarkan layanan	Menawarkan pilihan layanan, misalnya *makeup*, *hair styling*, atau perawatan wajah
3. *Consultation*	Menggali kebutuhan klien	Menanyakan kondisi dan hasil perawatan yang diinginkan klien
4. *Explaining procedure*	Menjelaskan prosedur	Menjelaskan urutan langkah perawatan yang akan dilakukan

Kinerja dinilai oleh tim pengabdi menggunakan rubrik kinerja komunikasi layanan kecantikan yang terdiri dari lima aspek, yaitu kosakata, kelancaran, pelafalan, tata bahasa, dan interaksi, masing-masing dengan skala 1-4 (Tabel 2) sehingga skor total berkisar 5-20.

Tabel 2. Rubrik Penilaian Kinerja Komunikasi Layanan Kecantikan

Aspek	4 (Sangat baik)	3 (Baik)	2 (Cukup)	1 (Kurang)
Kosakata	Istilah alat, bahan, dan layanan tepat dan bervariasi	Istilah umumnya tepat, sedikit kesalahan	Istilah terbatas, sesekali beralih ke bahasa Indonesia	Hampir tidak menggunakan istilah teknis
Kelancaran	Lancar dengan jeda wajar	Cukup lancar, beberapa jeda	Sering berhenti dan mengulang	Sangat terputus-putus
Pelafalan	Jelas dan mudah dipahami	Umumnya jelas, sedikit kesalahan	Beberapa kesalahan mengganggu pemahaman	Sulit dipahami
Tata bahasa	Kalimat umumnya akurat; kesalahan tidak mengganggu makna	Beberapa kesalahan, makna tetap jelas	Kesalahan cukup sering, kadang mengganggu makna	Kesalahan dominan, makna sulit dipahami
Interaksi	Merespons tepat, bertanya balik, dan menjaga alur percakapan	Merespons tepat, sesekali perlu bantuan	Respons terbatas, sering perlu bantuan	Belum mampu merespons klien

Catatan: skor total berkisar 5-20. Kategori: sangat baik 17-20; baik 13-16; cukup 10-12; kurang 5-9.

Persepsi peserta dihimpun melalui angket umpan balik berskala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) yang memuat penilaian terhadap relevansi materi, kebermanfaatan metode *role play*, dan persepsi peningkatan kemampuan komunikasi, dilengkapi diskusi reflektif pada akhir kegiatan. Kegiatan ini tidak menggunakan instrumen *self-efficacy* yang tervalidasi

sehingga hasil angket dilaporkan sebagai persepsi peserta, sedangkan informasi mengenai kepercayaan diri dilaporkan sebagai catatan observasi fasilitator dan pernyataan peserta.

Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan kegiatan terdiri atas indikator kinerja peserta dan indikator luaran. Peserta dinyatakan mencapai kompetensi komunikasi dasar apabila memperoleh skor total minimal 10 dari 20 (50% dari skor maksimum), yang merupakan batas bawah kategori cukup. Skor total diklasifikasikan menjadi sangat baik (17-20), baik (13-16), cukup (10-12), dan kurang (5-9). Kegiatan ditargetkan agar seluruh 15 peserta mampu melakukan simulasi layanan berbahasa Inggris minimal pada kategori cukup. Indikator luaran adalah tersusunnya satu modul *English for Cosmetology* yang dibagikan kepada seluruh peserta sebagai sarana belajar mandiri.

Analisis Data

Skor kinerja dianalisis secara statistik deskriptif, meliputi frekuensi dan persentase peserta pada setiap kategori serta rerata dan simpangan baku (SD) untuk skor total dan setiap aspek. Data angket dianalisis dalam bentuk persentase responden pada setiap pilihan jawaban. Data kualitatif dari analisis kebutuhan, observasi fasilitator, dan diskusi reflektif dirangkum secara deskriptif untuk memperkaya interpretasi hasil kuantitatif.

HASIL DAN DISKUSI

Keterlaksanaan Kegiatan

Pelatihan terlaksana sesuai rencana selama dua hari dengan melibatkan 15 peserta. Dokumentasi berikut menggambarkan keterlaksanaan tahapan kegiatan, sedangkan capaian komunikasi peserta disajikan melalui data skor kinerja pada subbagian berikutnya.

Pada tahap awal pelaksanaan, tim pengabdi menyampaikan tujuan program, urgensi penggunaan bahasa Inggris dalam layanan kecantikan, serta konsep *English for Specific Purposes* (ESP). Kegiatan pembukaan ini bertujuan memberikan pemahaman kepada peserta mengenai hubungan antara kemampuan komunikasi profesional dan kebutuhan komunikasi di tempat kerja (Gambar 1).



Gambar 1. Penyampaian materi awal oleh tim pengabdi mengenai *English for Beauty Services* sebagai pengantar pelaksanaan pelatihan.

Pelaksanaan pelatihan dilakukan melalui pembelajaran tatap muka dengan melibatkan 15 peserta komunitas tata rias BLK Pacitan. Peserta mengikuti kegiatan pembelajaran yang menggabungkan penjelasan materi, latihan kosakata teknis, ekspresi pelayanan, dan praktik komunikasi sesuai konteks pekerjaan kecantikan (Gambar 2).



Gambar 2. Suasana pelatihan bahasa Inggris layanan kecantikan yang menunjukkan keterlibatan aktif peserta selama proses pembelajaran.

Selain pelaksanaan pelatihan, keberhasilan program didukung oleh koordinasi kelembagaan antara tim pengabdi dan pihak mitra. Kerja sama dengan BLK Pacitan menjadi dasar dalam penyediaan peserta, fasilitas, serta keberlanjutan program pemberdayaan masyarakat (Gambar 3).



Gambar 3. Dokumentasi kerja sama antara tim pengabdi dan mitra sebagai bagian dari dukungan pelaksanaan program.

Pada tahap akhir kegiatan, peserta memperoleh modul *English for Cosmetology* sebagai media pendukung pembelajaran mandiri setelah pelatihan selesai. Penyerahan modul ini merupakan salah satu strategi keberlanjutan agar peserta dapat terus mengembangkan kemampuan bahasa Inggris profesional (Gambar 4).



Gambar 4. Foto bersama peserta dengan modul *English for Cosmetology* sebagai luaran pendukung kegiatan pelatihan

Kondisi Awal Peserta

Analisis kebutuhan awal menunjukkan bahwa pengalaman bahasa Inggris peserta sebagian besar terbatas pada bahasa Inggris umum dan belum pernah diterapkan dalam situasi layanan kecantikan. Temuan ini sejalan dengan kajian sistematis kebutuhan bahasa Inggris staf hotel di Indonesia yang mengidentifikasi keterbatasan kosakata khusus bidang dan rendahnya kepercayaan diri sebagai hambatan utama (Satrio *et al*., 2025), serta dengan analisis kebutuhan staf *front office* di kawasan wisata yang menempatkan keterampilan berbicara untuk melayani tamu sebagai kebutuhan prioritas (Kamarang *et al*., 2025). Rasa ragu dan takut melakukan kesalahan yang dilaporkan peserta dapat dipahami sebagai bentuk kecemasan berbahasa asing yang mencakup kecemasan berkomunikasi dan ketakutan terhadap evaluasi negatif (Horwitz *et al*., 1986); pada mahasiswa Indonesia, kekhawatiran terhadap kesalahan dan cara pengajar merespons kesalahan juga dilaporkan menjadi sumber kecemasan berbicara (Kusmayanti *et al*., 2022). Kondisi tersebut mengonfirmasi kesenjangan antara kemampuan bahasa Inggris yang dimiliki dan tuntutan bahasa profesional dalam konteks pendidikan vokasional (Fadlia *et al*., 2020; Mao *et al*., 2024).

Capaian Kinerja Komunikasi

Setelah pelatihan, seluruh peserta mencapai batas kompetensi komunikasi dasar, yaitu skor total minimal 10 atau kategori cukup. Skor total peserta berkisar 10-17 dengan rerata 13,73 (SD = 2,34) dari skor maksimum 20. Sebanyak dua peserta (13,3%) mencapai kategori sangat baik, tujuh peserta (46,7%) kategori baik, dan enam peserta (40,0%) kategori cukup, serta tidak ada peserta pada kategori kurang

(Tabel 3). Karena evaluasi dilakukan satu kali tanpa tes awal, hasil ini dimaknai sebagai capaian setelah pelatihan, bukan besaran peningkatan kemampuan. Sebaran ini menunjukkan bahwa 60,0% peserta telah mampu menyelesaikan tugas komunikasi layanan dengan baik, sedangkan 40,0% peserta masih memerlukan pendampingan lanjutan, terutama pada aspek pelafalan, penyusunan kalimat, dan kelancaran.

Tabel 3. Distribusi Kategori Kinerja Komunikasi Peserta setelah Pelatihan (n = 15)

Kategori	Rentang skor	Jumlah	Persentase
Sangat baik	17-20	2	13,3%
Baik	13-16	7	46,7%
Cukup	10-12	6	40,0%
Kurang	5-9	0	0,0%
Total		**15**	**100,0%**

Skor setiap peserta pada kelima aspek disajikan pada Tabel 4 sebagai bukti capaian komunikasi individual. Interaksi memperoleh rerata tertinggi (3,27), diikuti kelancaran (2,93), sedangkan kosakata dan pelafalan memperoleh rerata yang sama (2,53) dan tata bahasa memperoleh rerata terendah (2,47). Sebanyak 14 dari 15 peserta memperoleh skor minimal 3 pada aspek interaksi, sementara pada aspek tata bahasa hanya tujuh peserta yang mencapai skor tersebut. Kedua peserta dengan kategori sangat baik (P5 dan P11) memperoleh skor 4 pada aspek kelancaran dan interaksi, sedangkan peserta dengan skor terendah (P8) memperoleh skor 2 pada seluruh aspek.

Tabel 4. Skor Kinerja Komunikasi per Peserta dan per Aspek (skala 1-4)

Peserta	Kosakata	Kelancaran	Pelafalan	Tata bahasa	Interaksi	Total	Kategori
P1	3	3	3	3	4	16	Baik
P2	2	3	3	2	3	13	Baik
P3	3	3	2	3	3	14	Baik
P4	2	2	2	2	3	11	Cukup
P5	3	4	3	3	4	17	Sangat baik
P6	2	3	2	2	3	12	Cukup
P7	3	3	3	3	3	15	Baik
P8	2	2	2	2	2	10	Cukup
P9	3	3	3	3	4	16	Baik
P10	2	3	2	2	3	12	Cukup
P11	3	4	3	3	4	17	Sangat baik
P12	2	2	2	2	3	11	Cukup
P13	3	3	3	2	3	14	Baik
P14	2	3	2	2	3	12	Cukup
P15	3	3	3	3	4	16	Baik
Rerata	**2,53**	**2,93**	**2,53**	**2,47**	**3,27**	**13,73**	**-**
SD	**0,52**	**0,59**	**0,52**	**0,52**	**0,59**	**2,34**	**-**
Skor ≥ 3 (n)	**8**	**12**	**8**	**7**	**14**	**-**	**-**

Pola tersebut menunjukkan bahwa peserta relatif berhasil menyelesaikan tugas komunikasi fungsional, seperti menyapa pelanggan, menawarkan layanan,

dan melakukan konsultasi sederhana, meskipun akurasi linguistik, terutama tata bahasa dan pelafalan, masih perlu dikembangkan. Kecenderungan ini sesuai dengan orientasi ESP yang memprioritaskan penyelesaian tugas komunikasi di tempat kerja (Basturkmen, 2006; Woodrow, 2018) serta dengan karakter pembelajaran bahasa Inggris di pendidikan vokasional yang diarahkan pada kebutuhan kerja (Muliyah & Aminatun, 2020). Temuan ini juga sejalan dengan kajian pada konteks perhotelan bahwa ketidakakuratan tata bahasa tetap muncul pada pertukaran yang lebih kompleks meskipun tenaga layanan mampu berkomunikasi secara fungsional (Satrio *et al*., 2025).

Capaian tersebut dapat dibandingkan dengan kegiatan sejenis. Fithriyani *et al*. (2025) melaporkan peningkatan kecakapan *English for Tourism* siswa perhotelan berdasarkan perbandingan tes awal dan tes akhir, sedangkan Wiraharja *et al*. (2023) menerapkan *role play* dan *learning by doing* untuk meningkatkan komunikasi ESP staf resor. Pada konteks tata kecantikan, Ulyani (2025) mencatat bahwa pembelajaran ESP masih kekurangan penilaian berbasis kinerja. Kegiatan ini memberikan kontribusi pada aspek tersebut melalui penilaian kinerja berbasis rubrik dalam skenario layanan kecantikan, tetapi belum menggunakan desain tes awal-tes akhir sehingga desain tersebut menjadi prioritas pada kegiatan berikutnya.

Persepsi Peserta Terhadap Pelatihan

Role play dirancang untuk memberikan pengalaman berlatih dalam situasi yang menyerupai kondisi kerja sebenarnya, mulai dari menyambut klien hingga menjelaskan prosedur perawatan. Catatan observasi fasilitator menunjukkan bahwa sebagian peserta tampak ragu pada tahap awal praktik, tetapi menjadi lebih aktif berbicara seiring berjalannya sesi. Angket umpan balik menunjukkan bahwa 77,8% responden setuju atau sangat setuju bahwa *role play* membantu pemahaman mereka, tanpa respons negatif (Tabel 5), dan dalam diskusi reflektif banyak peserta menyatakan merasa lebih percaya diri setelah berlatih. Karena tidak menggunakan instrumen kepercayaan diri yang tervalidasi, temuan ini diperlakukan sebagai persepsi peserta. Pemilihan *role play* didukung oleh meta-analisis yang menunjukkan pengaruh positif *role play* terhadap keterampilan berbicara (Oktaviani *et al*., 2024), penelitian yang melaporkan manfaat *role play* bagi keterampilan berbicara siswa (Henisah *et al*., 2023), serta kajian kebutuhan staf hotel di Indonesia yang merekomendasikan latihan *role play* berbasis skenario dan simulasi interaksi dengan tamu (Satrio *et al*., 2025). Latihan terpandu dalam kelompok kecil juga relevan untuk mengurangi ketakutan terhadap evaluasi negatif yang menjadi salah satu sumber kecemasan berbahasa asing (Horwitz *et al*., 1986).

Sebanyak 77,8% responden juga setuju atau sangat setuju bahwa materi percakapan dengan klien relevan dengan kebutuhan mereka, dan 83,3% setuju atau sangat setuju bahwa pelatihan meningkatkan kemampuan komunikasi mereka (Tabel 5). Temuan ini mendukung prinsip ESP bahwa pembelajaran lebih bermakna ketika materi terhubung langsung dengan tugas kerja nyata (Hutchinson & Waters, 1987; Mao *et al*., 2024), sebagaimana juga ditemukan pada pembelajaran ESP berbasis materi autentik bidang kecantikan (Ulyani, 2025). Masukan yang paling sering muncul adalah durasi pelatihan yang terlalu singkat, terutama untuk melatih kelancaran dan pelafalan, serta variasi kemampuan awal peserta yang

memengaruhi kecepatan belajar. Peserta juga menilai modul bermanfaat sebagai rujukan belajar setelah pelatihan.

Tabel 5. Persepsi Peserta terhadap Pelatihan berdasarkan Angket Umpan Balik (% responden)

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Materi percakapan dengan klien relevan dengan kebutuhan saya	44,4	33,3	22,2	0,0	0,0
Metode *role play* (simulasi dengan klien) membantu pemahaman saya	44,4	33,3	22,2	0,0	0,0
Pelatihan ini meningkatkan kemampuan komunikasi saya	50,0	33,3	11,1	5,6	0,0

Keterangan: SS = sangat setuju; S = setuju; N = netral; TS = tidak setuju; STS = sangat tidak setuju.

Keterampilan Tambahan dan Luaran

Selain komunikasi layanan tatap muka, peserta diperkenalkan pada pembuatan konten promosi sederhana berbahasa Inggris, seperti *caption* dan deskripsi layanan untuk media sosial. Keterampilan ini relevan karena unggahan hasil perawatan di media sosial merupakan elemen penting komunikasi pemasaran usaha jasa kecantikan (Rudzewicz, 2023). Namun, komponen ini diposisikan sebagai keterampilan tambahan yang diperkenalkan, bukan sebagai dampak pemasaran, karena penggunaan konten tersebut dalam promosi usaha peserta belum dipantau.

Dari sisi luaran, modul *English for Cosmetology* merupakan luaran utama yang berkaitan langsung dengan keberlanjutan kompetensi peserta karena dapat digunakan sebagai bahan belajar mandiri oleh peserta dan sebagai bahan ajar oleh instruktur BLK. Luaran lain, yaitu *Implementation Agreement* dengan mitra, publikasi kegiatan melalui media sosial, dan artikel ilmiah, merupakan luaran administratif dan diseminasi yang mendukung keberlanjutan kerja sama, bukan indikator kompetensi peserta.

Keterbatasan

Kegiatan ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, rubrik belum memuat aspek kesesuaian ungkapan dengan konteks layanan (*appropriateness*) sebagai aspek tersendiri, dan skenario evaluasi belum mencakup tahap penanganan keluhan serta penutupan layanan. Kedua, durasi pelatihan yang singkat membatasi pengembangan aspek kelancaran dan pelafalan secara mendalam. Ketiga, pengukuran *employability* memerlukan instrumen tersendiri karena mencakup keterampilan interpersonal dan keterampilan kerja yang lebih luas daripada kemampuan berbahasa (Jaedun *et al*., 2024; Virginiya *et al*., 2025).

KESIMPULAN

Setelah mengikuti pelatihan *English for Beauty Services* berbasis ESP, seluruh peserta komunitas tata rias di BLK Pacitan mencapai kategori minimal cukup dalam kinerja komunikasi layanan kecantikan, dengan rerata skor 13,73 dari 20 serta sebaran dua peserta (13,3%) sangat baik, tujuh peserta (46,7%) baik, dan enam peserta (40,0%) cukup. Interaksi layanan merupakan aspek dengan rerata tertinggi, sedangkan tata bahasa dan pelafalan masih perlu dikembangkan.

Pendekatan berbasis kebutuhan, materi kontekstual, dan *role play* layanan pelanggan dapat diterapkan dalam format pelatihan singkat di lembaga pelatihan kerja, sedangkan modul *English for Cosmetology* menyediakan sarana keberlanjutan belajar mandiri.

REKOMENDASI

Program berikutnya perlu dikembangkan melalui pelatihan lanjutan dengan durasi lebih panjang, pengelompokan peserta berdasarkan kemampuan awal, pendampingan komunitas belajar (*community learning*), dan integrasi pemasaran digital secara lebih mendalam. Kegiatan lanjutan yang dapat dilakukan yaitu memantau penggunaan bahasa Inggris peserta dalam situasi layanan nyata dan keberlanjutan penggunaan modul *English for Cosmetology* dalam komunitas belajar, menelusuri pemanfaatan konten promosi digital berbahasa Inggris oleh peserta dalam promosi usaha, serta menyediakan praktik dengan pelanggan simulasi maupun pelanggan nyata.

ACKNOWLEDGMENT

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas Negeri Yogyakarta dan Balai Latihan Kerja Pacitan di bawah Dinas Perdagangan dan Tenaga Kerja atas dukungan terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Basturkmen, H. (2006). *Ideas and options in English for specific purposes*. Lawrence Erlbaum Associates.

Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press.

Fadlia, F., Asra, S., Zulida, E., & Santosa, M. H. (2022). Developing ESP based-digital learning materials support students' needs at Indonesian vocational schools: Perceived quality. *Englisia: Journal of Language, Education, and Humanities, 10*(1), 40-53. https://doi.org/10.22373/ej.v10i1.12166

Fadlia, F., Zulida, E., Asra, S., Rahmiati, R., & Bania, A. S. (2020). English subject on English for specific purposes (ESP) in vocational schools. *Language Literacy: Journal of Linguistics, Literature, and Language Teaching, 4*(2), 358-367. https://doi.org/10.30743/ll.v4i2.3064

Fithriyani, H., Indrayanti, I., Anggraeni, P. D., & Wiyanti. (2025). Peningkatan kecakapan bahasa Inggris pariwisata (English for tourism) bagi siswa SMKN 1 Tegal. *Aksiologiya: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 9*(3), 271-282. https://doi.org/10.30651/aks.v9i3.27685

Henisah, R., Margana, M., Putri, R. Y., & Khan, H. S. (2023). Role play technique to improve students' speaking skills. *International Journal of Contemporary Studies in Education, 2*(3), 176-182. https://doi.org/10.56855/ijcse.v2i3.618

Horwitz, E. K., Horwitz, M. B., & Cope, J. (1986). Foreign language classroom anxiety. *The Modern Language Journal, 70*(2), 125-132. https://doi.org/10.2307/327317

Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/CBO9780511733031

Jaedun, A., Nurtanto, M., Mutohhari, F., Saputro, I. N., & Kholifah, N. (2024). Perceptions of vocational school students and teachers on the development of interpersonal skills towards Industry 5.0. *Cogent Education, 11*(1), Article 2375184. https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2375184

Juita, E. (2023). Pelatihan English for specific purposes (ESP) bagi siswa SMKN 1 Tualang. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 2*(9), 6287-6294. https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i9.4850

Kamarang, A., Zainuddin, & Lestari, W. (2025). Need analysis of English language skill for hotel front office staff in the Mount Bromo tourism area. *English Journal, 19*(2), 206-216. https://doi.org/10.32832/english.v19i2.21169

Kusmayanti, I. N., Hendryanti, R., & Suwarsono, L. W. (2022). Exploring Indonesian university students' speaking anxiety in online English medium classes (EMI). *Bahasa dan Seni: Jurnal Bahasa, Sastra, Seni, dan Pengajarannya, 50*(2), 209-222. https://doi.org/10.17977/um015v50i22022p209

Mao, F., Zhou, J., & Sorayyaei Azar, A. (2024). A needs analysis of ESP courses in colleges of art and design: Consensus and divergence. *PLOS ONE, 19*(6), Article e0305210. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0305210

Muliyah, P., & Aminatun, D. (2020). Teaching English for specific purposes in vocational high school: Teachers' beliefs and practices. *Journal of English Teaching, 6*(2), 122-133. https://doi.org/10.33541/jet.v6i2.1756

Oktaviani, E., Ilham, I., Lukman, L., Olatunji, S. O., & Whitworth, N. (2024). The effect of show and tell, role-play and storytelling on speaking skills: Meta-analysis. *Journal of Languages and Language Teaching, 12*(2), 846-858. https://doi.org/10.33394/jollt.v12i2.10868

Poedjiastutie, D. (2017). The pedagogical challenges of English for specific purposes (ESP) teaching at the University of Muhammadiyah Malang, Indonesia. *Educational Research and Reviews, 12*(6), 338-349. https://doi.org/10.5897/ERR2016.3125

Poedjiastutie, D., & Oliver, R. (2017). English learning needs of ESP learners: Exploring stakeholder perceptions at an Indonesian university. *TEFLIN Journal, 28*(1), 1-22.

Rahman, M. M. (2015). English for specific purposes (ESP): A holistic review. *Universal Journal of Educational Research, 3*(1), 24-31.

Rudzewicz, A. (2023). Effects of marketing communication of a small service company on Instagram. *Olsztyn Economic Journal, 18*(2), 115-125. https://doi.org/10.31648/oej.10048

Satrio, I. B., Hustarna, & Yanto. (2025). Mapping the English language needs of Indonesian hotel staff: A systematic literature review. *IDEAS: Journal on English Language Teaching and Learning, Linguistics and Literature, 13*(2), 7921-7937. https://doi.org/10.24256/ideas.v13i2.8394

Ulyani, M. (2025). The role of elective English for specific purposes (ESP) in preparing beauty vocational students for the world of work: A qualitative case study. *Hayati: Journal of Education, 1*(2), 151-164. https://doi.org/10.69836/hayati.v1i2.540

Virginiya, P. T., Yani, N. W. M. N., & Astuti, N. N. S. (2025). Investigating the integration of employability skills in ESP classrooms. In *Advances in Social*

Science, Education and Humanities Research. Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-882-0_15

Wiraharja, I. P. G. S., Putri, D. A. D. P., & Adyatma, I. W. C. (2023). Improving English communication for specific purposes using role-play and learning by doing techniques for the staff at the Samaya Resort Seminyak, Badung. *Postgraduated Community Service Journal, 4*(1), 11-16. https://doi.org/10.22225/pcsj.4.1.2023.11-16

Woodrow, L. (2018). *Introducing course design in English for specific purposes*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9780429463146