

Penerapan *Blended Learning* dalam Pelatihan Bahasa Inggris bagi Staff Pemandu Wisata Semarang Zoo

Allvian Ika Fiki Susanto*, Aziza Restu Febrianto, Barans Irawan Palangan,
Pratama Irwin Talenta
Universitas Nasional Karangturi, Semarang, Indonesia

*Corresponding Author: allvian.susanto@unkartur.ac.id
Dikirim: 25-05-2026; Direvisi: 21-07-2026; Diterima: 24-07-2026

Abstrak: Permasalahan utama yang diidentifikasi dan melatarbelakangi program Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah adanya kurangnya kemampuan Bahasa Inggris di antara staf pemandu (*Tour Guide Staff*) di Semarang Zoo. Hal tersebut menghambat pelayanan optimal bagi wisatawan mancanegara, terutama dalam beramah-tamah, mendeskripsikan satwa dan menangani pertanyaan teknis. Sehingga, program pengabdian kepada masyarakat ini memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kompetensi komunikasi staf pemandu di Semarang Zoo dalam menggunakan Bahasa Inggris secara profesional. Metode yang diterapkan adalah *blended learning*, yang mencakup sesi teori daring dan simulasi luring langsung di lapangan yang diikuti oleh 5 peserta. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah tes untuk mengukur peningkatan keterampilan komunikasi dalam Bahasa Inggris dan angket untuk mengukur kepuasan terhadap program pelatihan ini. Hasil dari pelatihan ini dianalisis secara deskriptif peningkatan rata-rata hasil pre-test dan post-test serta kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman kosakata teknis satwa dan etika pelayanan profesional. Evaluasi melalui pre-test dan post-test mencatat kenaikan nilai rata-rata sebesar 10 poin, dari 65-70 menjadi 76,6. Selain itu, 80% peserta memberikan penilaian sangat puas terhadap pelaksanaan kegiatan ini. Simpulannya, pelatihan berbasis simulasi lapangan ini sangat efektif dalam meningkatkan kepercayaan diri staf dan mendukung citra Semarang Zoo sebagai destinasi wisata berstandar internasional.

Kata Kunci: ESP; Pemandu Wisata; Semarang Zoo; *Blended Learning*.

Abstract: The core issue driving this community service initiative is the limited English proficiency among the tour guides at Semarang Zoo. This gap makes it difficult to provide top-tier service to international tourists, particularly when it comes to welcoming guests, describing the wildlife, and handling technical questions. To address this, the program aims to elevate the guides' communication skills so they can use English confidently and professionally. The training followed a *blended learning* approach, combining online theory sessions with hands-on, in-person simulations for 5 participants. To track progress, data was gathered through language skills assessments and a participant satisfaction survey. The results were then analyzed descriptively, focusing on the jump between pre- and post-test scores as well as overall feedback on the program. The results show a clear improvement, especially in mastering wildlife-specific vocabulary and professional hospitality ethics. Test scores climbed by an average of 10 points—rising from a baseline of 65–70 up to 76.6. On top of that, 80% of the participants rated the training as highly satisfactory. Ultimately, these hands-on simulations proved highly effective in boosting staff confidence and helping position Semarang Zoo as a world-class travel destination.

Keywords: ESP; Tour Guide; Semarang Zoo; *Blended Learning*.

PENDAHULUAN

Semarang Zoo merupakan destinasi wisata ikonik di kota Semarang, Jawa Tengah yang memegang peranan strategis dalam menarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Seiring dengan visi daerah untuk memajukan sektor pariwisata, peningkatan jumlah turis asing menjadi target utama. Berdasarkan rekapitulasi yang dihimpun dari laman humas pemprov jateng tercatat kunjungan wisatawan manca negara ke kota semarang meningkat dari 24.296 pada tahun 2024 menjadi 45.000 pada tahun 2025. Potensi besar tersebut harus diimbangi dengan kualitas layanan prima di berbagai spot pariwisata unggulan kota Semarang.

Secara spesifik, untuk menarik wisatawan manca negara tersebut, salah satu strategi mendasar yang dapat dilakukan adalah memiliki staf pemandu (*tour guide*) dan resepsionis (*frontliner*) yang mampu berbahasa Inggris. Mereka adalah representasi utama dari institusi ini, sehingga kemampuan komunikasi yang efektif, khususnya dalam Bahasa Inggris, menjadi kebutuhan mutlak. Bahasa Inggris menjadi bahasa komunikasi utama dalam industri pariwisata global. Kemampuan berbahasa Inggris yang baik sangat penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wisatawan asing, mempromosikan destinasi pariwisata secara efektif, serta menjalin hubungan yang baik dengan wisatawan mancanegara (Damayanti, 2019; Fa & Clark, 1999; Romadlon et al., 2024)

Meskipun memiliki potensi besar, fakta di lapangan menunjukkan bahwa staf pemandu (*tour guide staff*) di Semarang Zoo belum memiliki kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris yang memadai untuk melayani pengunjung yang berasal dari luar negeri. Kendala utama terletak keterambilan berbicara mereka pada keterbatasan penguasaan ujaran-ujaran dalam pelayanan tamu dari manaca negara dan kosakata spesifik terkait konservasi dan satwa, serta rendahnya kepercayaan diri saat berinteraksi aktif dengan pengunjung asing. Kesenjangan komunikasi ini seringkali menyebabkan keayamanan pengunjung dari mancanegara dan penyampaian informasi mengenai habitat satwa atau pesan edukasi menjadi kurang maksimal dan akurat. Dalam situasi tertentu, keterbatasan bahasa juga dapat berdampak pada penanganan masalah keluhan pengunjung yang tidak tertangani dengan cepat.

Kendala komunikasi yang dihadapi satf di Semarang Zoo mencerminkan tantangan klasik dalam industri pariwisata yang tidak didukung oleh kemampuan Bahasa asing yang adaptif. Ketidakmampuan untuk menjelaskan informasi spesifik mengenai profil satwa, protokol keamaan, maupaun nilai konservasi dalam Bahasa Inggris dapat menurunkan nilai pengalaman wisata bagi turis manca negara. Terlebih lagi belum adanya program pelatihan yang bersifat fleksibel yang dapat menjembatani kesibukan para staf

Program PkM yang dilaksanakan oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Nasional Karangturi ini dirancang untuk menjembatani kesenjangan kompetensi tersebut. Tujuan khususnya adalah meningkatkan penguasaan kosakata fungsional terkait deskripsi satwa dan menumbuhkan keberanian staf dalam berkomunikasi. Secara institusional, kegiatan ini bertujuan untuk memperkuat citra profesional Semarang Zoo dan membangun sinergi jangka panjang antara akademisi dan mitra industri pariwisata.

Program tersebut merupakan Langkah solutif dan inovatif, dimana PkM ini mengintegrasikan metode *role-play* berbasis simulasi kontekstual yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan operasional sehari-hari di semarang zoo. Berbeda



dengan pelatihan Bahasa Inggris konvensional yang cenderung berfokus pada tata Bahasa teoritis, program ini menekankan pada penguasaan ekspresi-ekspresi fungsional yang relevan dengan situasi lapangan, seperti penanganan tamu, pemberian arahan Lokasi hingga penyampaian edukasi profil dan konservasi satwa. Terlebih lagi, pelatihan ini juga dilaksanakan dalam bentuk *blended learning* dimana proses pelatihan tersebut merupakan kombinasi daring dan luring sehingga adaptif bagi situasi dan kondisi para staf yang juga memiliki tanggungjawab harian di Semarang Zoo.

KAJIAN TEORI

Pelatihan ini mengadopsi pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP), yang menekankan pada penggunaan bahasa sesuai dengan kebutuhan fungsional di tempat kerja. Hal tersebut memang berasal dari persepektif dasar ESP dimana pendekatan ini menekankan pentingnya menempatkan 'kebutuhan' para pembelajar yang ingin menguasai bahasa Inggris sebagai persyaratan spesifik dari situasi sasaran (target situation) tempat mereka nantinya harus menggunakan bahasa tersebut. Situasi ini, tentu saja, tidak boleh bersifat 'rekayasa' (contrived), melainkan harus bersifat 'asli' (genuine) dan 'otentik' agar mampu memenuhi tujuannya (Salman-nodoushan, 2020).

Dalam konteks kebun binatang, ESP sangat sesuai dengan kebutuhan pelatihan ini dimana masuk dalam jenis *English for Academic and Occupational Purposes* (EAOP) atau Bahasa Inggris untuk tujuan akademik dan profesi (CRESWELL, 2009). Selanjutnya, pelaksanaan program ESP hendaknya meliputi empat elemen utama yaitu; analisis kebutuhan (*Needs Analysis*), penentuan tujuan pembelajaran (*Learning Objectives*), materi dan metode pembelajaran (*materials and learning methods*), dan evaluasi (*evaluation*) (Bogetić, 2023). Kembali pada konteks Pengabdian kepada Masyarakat ini, program pelatihan ini berfokus pada konteks pekerjaan staff pemandu wisata di *Semarang Zoo* dimana memasukan peristilahan biologis sederhana, frasa instruksional untuk keamanan, serta teknik penyampaian informasi konservasi secara persuasif. Komunikasi dalam pariwisata bukan sekadar pertukaran informasi, melainkan bagian dari pelayanan keramahan (hospitality). Penguasaan struktur kalimat yang sopan dan etika pelayanan internasional menjadi kunci bagi staf untuk memberikan pengalaman berkesan bagi wisatawan.

Berikutnya, untuk metode implementasi pembelajaran ini adalah *blended learning*. Metode pembelajaran ini secara mendasar diawali perkembangan teknologi informasi dan munculnya peluang untuk pelaksanaan pembelajaran secara jarak jauh (Bryan & Volchenkova, 2016). Secara umum, metode pembelajaran ini merupakan model pembelajaran yang menggunakan dan mengoptimalkan berbagai moda pembelajaran baik interaksi tatap muka maupun dengan penggunaan teknologi berbasis komputer (Graham, C., 2006) atau secara spesifik merupakan perpaduan potensi sumber belajar berbasis daring dan luring (Hrastinski, 2019; Learning, 2010; Tayebnik & Puteh, 2013; Wei, 2022). Implementasi metode blended learning dalam pelatihan ini didasarkan pada efektivitas penggabungan teori dan praktik. Sesi daring memberikan keleluasaan bagi peserta untuk mempelajari teori dasar, sementara sesi simulasi lapangan (on-site) memastikan terjadinya internalisasi materi melalui praktik langsung di lingkungan kerja yang nyata. Hal tersebut dapat memaksimalkan



efektivitas proses pembelajaran dengan penggabungan dari berbagai moda pembelajaran (Sharma, 2010).

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Tujuan utama dari program pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kompetensi komunikasi lisan Bahasa Inggris staf Semarang Zoo, khususnya dalam mendeskripsikan satwa dan menangani interaksi dengan wisatawan mancanegara. Subjek kegiatan ini adalah staf pemandu (*tour guide*) dan resepsionis (*frontliner*) di Semarang Zoo yang berjumlah 5 orang. Objek dari kegiatan ini adalah kemampuan berbicara Bahasa Inggris (*speaking performance*) selama berinteraksi di lingkungan kebun Binatang.

Teknik pengumpulan dan analisis data

Data dalam kegiatan ini bersifat campuran (*mixed-method*) yang diperoleh melalui dua instrumen utama. Pertama adalah tes kinerja (*performance test*) yang digunakan untuk mengukur kemampuan berbicara peserta melalui pre-test (sebelum intervensi) dan post-test (setelah simulasi *on-site*). Selanjutnya adalah angket kepuasan yang digunakan untuk mengukur persepsi peserta terhadap relevansi dan kebermanfaatan materi pelatihan.

Teknik analisis data dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata (*mean score*) antara *pre-test* dan *post-test* untuk melihat signifikansi peningkatan kompetensi peserta. Data angket dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap metode pembelajaran yang diterapkan.

Tahapan pelaksanaan kegiatan

Program ini dilaksanakan dalam kurun waktu dua minggu pada Januari 2026 dengan melibatkan tim dosen dan mahasiswa sebagai fasilitator. Tahapan pelaksanaan dibagi menjadi tiga fase utama dan terangkum pada gambar 1



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Pelatihan

Uraian dari tahapan pada gambar 1 adalah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Meliputi penyusunan proposal, koordinasi intensif dengan manajemen Semarang Zoo, serta pengembangan materi pelatihan yang disesuaikan dengan profil satwa di lokasi mitra.

2. Tahap Pelaksanaan (Intervensi)

a. Pertemuan 1 (Online via Zoom)

Fokus pada pelaksanaan Speaking Pre-Test untuk memetakan kemampuan awal setiap peserta.

b. Pertemuan 2 (Online via Zoom)

Bertajuk "Zoo Talk", sesi ini membahas materi deskripsi satwa, fakta-fakta unik satwa, serta teknik menangani pertanyaan umum pengunjung (Q&A handling).

c. Pertemuan 3 (Simulasi On-Site)

Dilakukan langsung di Semarang Zoo. Peserta terlibat dalam role-playing sebagai pemandu wisata, memberikan instruksi keamanan (safety rules), dan menjelaskan area favorit satwa kepada tim pelaksana yang berperan sebagai turis asing sekaligus pelaksanaan post-test.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui perbandingan skor pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan. Penilaian kemampuan berbicara peserta dilakukan dengan menggunakan rubrik analitik yang mencakup lima indikator kompetensi utama untuk mengukur efektivitas interaksi dalam konteks pariwisata. Indikator pertama, kelancaran (*fluency*), menitikberatkan pada stabilitas kecepatan berbicara, minimnya jeda yang mengganggu pemahaman, serta penggunaan frasa yang terdengar natural.

Indikator kedua, akurasi (*accuracy*), menilai ketepatan peserta dalam memilih kosakata spesifik terkait konservasi satwa serta penggunaan struktur kalimat dasar yang komunikatif.

Lebih lanjut, aspek komunikasi kontekstual digunakan untuk mengevaluasi kemampuan teknis staf dalam memberikan instruksi keselamatan serta menangani tanya-jawab (Q&A) dengan pengunjung.

Sementara itu, aspek kepercayaan diri (*confidence*) dan interaksi (*engagement*) dinilai berdasarkan penampilan performatif peserta, yang mencakup ekspresi wajah, kontak mata, intonasi, serta keterampilan dalam memberikan layanan prima yang ramah kepada wisatawan mancanegara. Setiap indikator tersebut dinilai menggunakan dengan rentang skor 1-20, yang memungkinkan tim pengabdian untuk memetakan capaian kompetensi peserta secara komprehensif sebelum dan sesudah program intervensi. Selain itu, disebarkan angket kepuasan untuk mengukur tingkat relevansi materi dengan kebutuhan kerja staf.

Selain tes kinerja, dilakukan survei kepuasan peserta menggunakan angket dengan skala Likert 1-5. Instrumen ini dirancang untuk menggali persepsi peserta terhadap lima aspek utama, yaitu: (1) Relevansi Materi, terkait kecocokan konten pelatihan dengan kebutuhan operasional di lapangan; (2) Efektivitas Metode, menilai kesesuaian antara sesi Zoo Talk dan simulasi on-site; (3) Kualitas Fasilitator, mengevaluasi cara penyampaian tim pelaksana; (4) Peningkatan Kepercayaan Diri, mengukur perubahan sikap mental peserta; dan (5) Dampak Praktis, yakni sejauh mana hasil pelatihan memberikan kontribusi langsung bagi peningkatan kualitas layanan di Semarang Zoo.

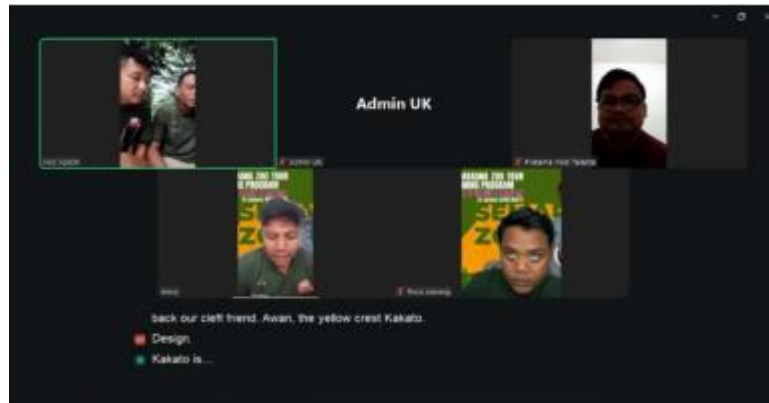
IMPLEMENTASI KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan dan Analisis Hasil Pre-Test dan Post-Test

Pelaksanaan pre-test terhadap para peserta dilaksanakan via online dan untuk post-test dilaksanakan secara offline onsite di Semarang Zoo sekaligus simulasi



menjadi tour guide. Dalam pre-test dan post-test mencakup beberapa aspek yakni Kelancaran (*fluency*), Komunikasi kontekstual (*contextual communication*), akurasi (*accuracy*), Kepercayaan diri (*confidence*), dan keterlibatan (*engagement*) . Rentang penilaian Adalah 0-100 dengan poin maksimal untuk masing-masing aspek adalah 20. Berikut adalah dokumentasi pelaksanaan pre-test dan post-test pada program pelatihan ini.



Gambar 2. Pelaksanan pre-test



Gambar 3. Pelaksanan post-test

Selanjutnya, hasil dari pelaksanaan pre-test dan post-test diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post-test

No	Peserta	Pre-test	Post-test
1	DR	68	80
2	FGK	67	78
3	IA	66	76
4	RDP	66	75
5	MRA	66	74
Rata-rata		66,6	76,6

Berdasarkan data evaluasi, terlihat adanya kemajuan yang nyata dalam performa komunikasi peserta. Sebelum pelatihan (pre-test), rata-rata nilai peserta berada pada kisaran 65-70. Setelah mengikuti seluruh rangkaian pelatihan, nilai rata-rata meningkat menjadi 76,6 pada tahap post-test, dengan pencapaian nilai tertinggi sebesar 80. Peningkatan sebesar 10 poin ini menunjukkan bahwa peserta mampu menyerap materi kosakata teknis dan struktur kalimat fungsional dengan baik.

2. Observasi Partisipasi Peserta

Selama sesi pelatihan online dan simulasi di lapangan, peserta menunjukkan antusiasme yang sangat tinggi. Mereka sangat aktif dalam berdiskusi mengenai pelafalan (pronunciation) dan penggunaan frasa-frasa Bahasa Inggris yang benar agar tidak terjadi salah paham dengan turis asing. Kemampuan peserta dalam memberikan instruksi keamanan secara jelas menunjukkan peningkatan kesadaran akan standar pelayanan bagi pengunjung mancanegara.



Gambar 4. Pelaksanan Pelatihan online

3. Evaluasi Kepuasan Mitra

Tingkat keberhasilan program pengabdian masyarakat ini juga diukur melalui angket kepuasan yang diisi oleh seluruh peserta setelah rangkaian kegiatan berakhir. Data menunjukkan bahwa peserta memberikan penilaian yang sangat positif terhadap berbagai aspek pelatihan. Hasil dari angket kepuasan terangkum pada tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pelaksanaan Kegiatan

No	Indikator Evaluasi	Skor/Persentase	Interpretasi
1	Materi Pelatihan	4.1	Baik/ sangat relevan
2	Kinerja Trainer	4.2	Baik/ sangat relevan
3	Kebermanfaatan	80%	Sangat Bermanfaat

Berdasarkan data ringkasan hasil survey kepuasan pada tabel 2, hasil analisis dari data tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Skor 4.1 pada aspek materi menunjukkan bahwa topik yang disusun, seperti deskripsi satwa (Zoo Talk) dan penanganan pertanyaan (Q&A handling), sudah sesuai dengan kebutuhan fungsional pemandu di lapangan.
- Kinerja trainer yang mendapatkan skor 4.2 membuktikan bahwa penyampaian materi dilakukan secara jelas dan sesuai dengan bidang keilmuan yang dibutuhkan mitra.
- Tingkat kebermanfaatan sebesar 80% menegaskan bahwa bagi mayoritas para peserta pelatihan, program ini memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kepercayaan diri staf saat berhadapan dengan wisatawan mancanegara.

4. Pembahasan Temuan

Peningkatan terampilan berbicara dalam Bahasa Inggris (*Speaking skill*)

Analisis data menunjukkan adanya kemajuan signifikan pada performa komunikasi lisan peserta setelah mengikuti program pelatihan. Peningkatan rata-rata nilai dari kisaran 65-70 pada pre-test menjadi 76,6 pada post-test—dengan capaian tertinggi mencapai 80—mengindikasikan bahwa intervensi yang dilakukan memiliki dampak positif terhadap penguasaan bahasa Inggris para staf. Kenaikan sebesar 10 poin ini bukan sekadar angka statistik, melainkan bukti bahwa pendekatan

pembelajaran *blended learning* yang mengintegrasikan Zoo Talk dan simulasi *on-site* berhasil menjembatani kesenjangan antara kemampuan bahasa pasif menjadi aktif. Peserta terbukti mampu menyerap dan mempraktikkan kosakata teknis terkait konservasi serta ekspresi fungsional yang relevan dengan kebutuhan operasional di lapangan. Hal ini sejalan dengan prinsip *Communicative Language Teaching* (CLT) yang menekankan bahwa keterlibatan aktif dalam simulasi kontekstual dapat mempercepat proses pemerolehan bahasa dibandingkan pembelajaran berbasis tata bahasa murni.

Hal tersebut sejalan dengan beberapa hasil kajian teori dan penelitian yang menunjukkan dampak positif dari penerapan *Blended Learning* dalam kegiatan pembelajaran Bahasa Inggris. Metode ini mampu mendorong penguasaan keterampilan Bahasa secara menyeluruh ketika dilaksanakan secara baik dimana pengajar menguasai penggunaan teknologi sebagai moda pembelajaran (Ahmad et al., 2023; Hashemi & Na, 2020; Yang & Chano, 2025). Secara spesifik dan khusus, metode ini efektif dalam mendorong peningkatan keterampilan berbicara dalam Bahasa Inggris. Variasi moda pembelajaran memberikan pengalaman yang dalam proses pelatihan sehingga memberikan eksposur yang maksimal (Ali et al., 2024; Ginaya, 2018).

Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program pelatihan

Selain peningkatan performa, evaluasi melalui survei kepuasan peserta memberikan gambaran mendalam mengenai relevansi program. Skor 4,1 pada aspek materi menunjukkan bahwa pemilihan topik yang difokuskan pada deskripsi satwa dan penanganan pertanyaan pengunjung (*Q&A handling*) sangat tepat sasaran. Peserta merasa materi tersebut tidak hanya teoretis, tetapi langsung menjawab kebutuhan fungsional mereka saat memandu wisatawan mancanegara. Keberhasilan penyampaian materi ini didukung oleh kinerja tim fasilitator yang memperoleh skor 4,2, yang menunjukkan bahwa instruksi yang diberikan selaras dengan bidang keilmuan dan kebutuhan praktis di Semarang Zoo.

Lebih jauh lagi, tingkat kebermanfaatan program sebesar 80% menegaskan bahwa pelatihan ini berhasil menjawab tantangan psikologis yang selama ini menjadi hambatan utama staf, yaitu kurangnya kepercayaan diri saat berinteraksi dengan turis asing. Dampak nyata dari kegiatan ini adalah pergeseran sikap staf dari ragu-ragu menjadi lebih siap dan percaya diri dalam memberikan layanan prima. Hal tersebut sejalan dengan beberapa hasil studi yang menunjukkan bahwa *Blended Learning* dapat mendorong peningkatan motivasi belajar Bahasa dimana salah satu dampak nyata adalah berkurangnya rasa takut dalam mencoba berinteraksi menggunakan Bahasa yang dipelajari (Islam et al., 2018; Sulisworo, 2018; Walsh, n.d.).

Sinergi antara materi yang kontekstual, metode simulasi yang interaktif, dan pendampingan yang intensif dalam metode *blended learning* terbukti mampu menciptakan ekosistem pembelajaran yang suportif. Dengan demikian, kegiatan PkM ini tidak hanya memberikan transfer ilmu, tetapi juga menjadi instrumen strategis bagi Semarang Zoo untuk meningkatkan kualitas *visitor experience* menuju standar layanan internasional.



KESIMPULAN

Program pengabdian ini telah berhasil dilaksanakan dengan tujuan utama meningkatkan kompetensi komunikasi Bahasa Inggris staf pemandu dan resepsionis di Semarang Zoo. Melalui rangkaian kegiatan yang terstruktur mulai dari pre-test daring, sesi Zoo Talk, hingga simulasi on-site, program ini terbukti efektif dalam memetakan serta meningkatkan kemampuan berbicara peserta secara signifikan. Peningkatan rata-rata nilai sebesar 10 poin dari tahap awal hingga akhir menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang berfokus pada kosakata teknis dan praktik langsung mampu melampaui hambatan komunikasi yang selama ini dialami staf dalam melayani wisatawan mancanegara.

Hasil evaluasi survei kepuasan mempertegas bahwa pemilihan materi yang kontekstual dan pendekatan pelatihan yang interaktif telah diterima dengan baik oleh mitra. Dengan skor penilaian materi sebesar 4,1 dan efektivitas fasilitator sebesar 4,2, program ini dinilai sangat relevan dengan kebutuhan fungsional di lapangan. Selain itu, tingkat kebermanfaatan sebesar 80% membuktikan bahwa intervensi ini tidak hanya meningkatkan kemampuan bahasa secara kognitif, tetapi juga berhasil menumbuhkan kepercayaan diri staf dalam memberikan pelayanan prima yang berorientasi pada kenyamanan pengunjung asing.

Secara keseluruhan, kegiatan PkM ini telah mencapai tujuannya dalam menjembatani kesenjangan kompetensi bahasa Inggris staf Semarang Zoo. Sinergi antara akademisi dan mitra industri yang terjalin selama kegiatan ini menjadi model yang efektif bagi pengembangan profesionalisme berkelanjutan di sektor pariwisata. Sebagai langkah tindak lanjut, diharapkan pihak manajemen Semarang Zoo dapat terus memfasilitasi staf untuk mempraktikkan keterampilan yang telah diperoleh, guna menjaga kualitas pelayanan serta memperkuat citra destinasi wisata unggulan kota Semarang di kancah internasional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Universitas Nasional Karangturi beserta Rektor dan LPPM atas dukungan fasilitas, pendanaan, serta arahan administratif yang diberikan; kepada Direktur beserta jajaran manajemen Semarang Zoo atas kerja sama yang baik sebagai mitra lokasi; serta kepada para mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris dan segenap staf pemandu Semarang Zoo yang telah berkontribusi aktif dan antusias dalam menyukseskan rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat serta penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., Iqbal, B., & Rao, I. S. (2023). Efficacy Of Blended Learning Technique in Enhancing ESL Students' Linguistic Skills. *Global Language Review*, VIII(II), 9–21. [https://doi.org/10.31703/glr.2023\(viii-ii\).02](https://doi.org/10.31703/glr.2023(viii-ii).02)
- Ali, M. M. M., Ramalingam, R. M., & Uddin, M. M. (2024). The Impact of Blended Learning in Enhancing English-Speaking Skills: An Evaluation of Teachers' Perspectives. *International Journal of Technologies in Learning*, 32(1), 189–219. <https://doi.org/10.18848/2327-0144/CGP/v32i01/189-219>



- Bogetić, K. (2023). Book review INTRODUCING ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES. *Journal of Teaching English for Specific and Academic Purposes*, 22(3), 589. <https://doi.org/10.22190/jtesap230414043b>
- Bryan, A., & Volchenkova, K. N. (2016). Blended Learning: Definition, Models, Implications for Higher Education. *Bulletin of the South Ural State University Series "Education. Education Sciences,"* 8(2), 24–30. <https://doi.org/10.14529/ped160204>
- CRESWELL, J. W. (2009). *The Handbook of English for Specific Purposes Blackwell Handbooks in Linguistics*. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50387447/B._Paltridge_S._Starfield_editors_The_HandbookBookFi.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1542301531&Signature=bGUgONBrNihAkxI%2BTz7QN%2ByYu8%3D&response-content-disposition=inline%3B
- Damayanti, L. S. (2019). Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 2(1), 71–82. <http://ojs-journey.pib.ac.id/index.php/art/article/view/42>
- Fa, J. E., & Clark, C. C. M. (1999). Language and zoo biology training outcomes: A cautionary note. *Zoo Biology*, 18(1), 71–76. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2361\(1999\)18:1<71::AID-ZOO8>3.0.CO;2-K](https://doi.org/10.1002/(SICI)1098-2361(1999)18:1<71::AID-ZOO8>3.0.CO;2-K)
- Ginaya, G. (2018). The effects of blended learning to students' speaking ability. *International Journal of Linguistics, Literature, and Culture*, 4(3), 1–14. <https://doi.org/10.21744/ijllc.v4i3.661>
- Graham, C., R. (2006). Blended learning systems: Definition, current trends, and future directions. *Handbook of Blended Learning: Global Perspectives, Local Designs*, (January 2006), 3–21. www.pfeiffer.com
- Hashemi, A., & Na, K. S. (2020). The Eurasia Proceedings of Educational & Social Sciences (EPESS) The Eurasia Proceedings of Educational The Effects of Using Blended Learning in Teaching and Learning English: A Review of Literature. & *Social Sciences (EPESS)*, 18(Whittaker 1976), 173–179. www.isres.org
- Hrastinski, S. (2019). What Do We Mean by Blended Learning? *TechTrends*, 63(5), 564–569. <https://doi.org/10.1007/s11528-019-00375-5>
- Islam, S., Baharun, H., Muali, C., Ghufon, M. I., Bali, M. E. I., Wijaya, M., & Marzuki, I. (2018). To Boost Students' Motivation and Achievement through Blended Learning. *Journal of Physics: Conference Series*, 1114(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1114/1/012046>
- Learning, B. (2010). *Blended Learning* **ياااa**



- Kwarcab Kudus dan Staf Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Kudus. *Jurnal Muria Pengabdian Masyarakat*, 01(02), 157–164. <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/JMPM/article/view/13179>
- Salmani-nodoushan, M. A. (2020). *English for Specific Purposes : Traditions , Trends , Directions*. 7(1), 247–268.
- Sharma, P. (2010). Blended learning. *ELT Journal*, 64(4), 456–458. <https://doi.org/10.1093/elt/ccq043>
- Sulisworo, D. (2018). Blended Learning: Improving Student's Motivation in English Teaching Learning Process. *International Journal of Languages' Education*, 1(Volume 6 Issue 1), 163–170. <https://doi.org/10.18298/ijlet.2434>
- Tayebnik, M., & Puteh, M. (2013). *Blended Learning or E-learning?* (2008). <http://arxiv.org/abs/1306.4085>
- Walsh, E. J. (n.d.). *No Title*.
- Wei, C. (2022). Construction of College English Blended Teaching Model Based on Internet + Platform. *Frontiers in Educational Research*, 5(5), 25–30. <https://doi.org/10.25236/fer.2022.050506>
- Yang, L., & Chano, J. (2025). The Impacts of Blended Learning on English Language Proficiency in Higher Education: A Systematic Literature Review. *Higher Education Studies*, 15(2), 83. <https://doi.org/10.5539/hes.v15n2p83>

