

Peningkatan Ketrampilan Berbahasa Inggris Bagi Karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang (The Improvement of English Language Skill for Fovere Hotel Semarang Airport Staff)

Novita Al Ihyak Dieni
Program Studi Diloma III Bahasa Inggris, Fakultas Bahasa dan Budaya
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
novita@untagsmg.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berjudul "Peningkatan Ketrampilan Berbahasa Inggris Bagi Karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang". Mitra sasarannya adalah masyarakat yang produktif secara ekonomi, yaitu karyawan hotel. Dalam industri perhotelan saat ini sedang dihadapkan pada persaingan yang ketat, maka sebuah hotel harus mampu memiliki service of excellent atau harus mampu merebut hati konsumen. Karena hanya hotel yang memiliki service of excellent yang akan mampu memenangkan persaingan. Hotel sebagai suatu usaha jasa merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga-tenaga yang memiliki kompetensi/ketrampilan baik dalam bidang perhotelan. Ketrampilan berbahasa Inggris pun menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki tenaga-tenaga perhotelan. Hal ini dikarenakan, tidak hanya tamu dari dalam negeri yang memanfaatkan hotel, tetapi juga tamu dari luar negeri. Untuk dapat menjalin komunikasi yang baik inilah diperlukan ketrampilan berbahasa Inggris. Dalam pelatihan ketrampilan bahasa Inggris bagi staff hotel ini, pengajarannya menggunakan communicative learning. Hal ini dikarenakan, pelatihan diadakan pada sore hari setelah mereka bekerja. Jadi, apabila pengajarannya tidak menarik akan membuat pelatihan bahasa Inggris ini kurang maksimal. Latihan-latihan soal bahasa Inggris lebih ditekankan kepada seberapa lancar karyawan hotel dalam berkomunikasi. Dan terbukti, karyawan hotel lebih lancar berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris pada saat tes kompetensi.

Kata kunci : Ketrampilan Berbahasa Inggris, Karyawan Hotel

ABSTRACT

The community service activity entitled "Improving English Language Skills for Fovere Hotel Semarang Airport Staff". The target partners are economically productive communities, namely hotel staff. The hospitality industry currently faced with intense competition, a hotel must be able to have excellent service to win the hearts of consumers. Because only hotels that have superior service will be able to win the competition. Hotel as a service business supporting tourism

activities, where its management is carried out by professionals and supported by employees who have competence/good skills in the hospitality sector. English language skills have become very important for hospitality staff to have. It is because, not only guests from within the country who come to the hotel, but also guests from abroad. The English language skills are needed in establishing the communication. In the training program for hotel staff, it used communicative learning. This is because, training is held in the afternoon after they worked. So, if the training program is not interested to them, it will make English training less successful. English language exercises are more focused on how hotel staff can communicate. And proven, hotel staff are more fluently in using English when they did competency tests.

Keywords : English Language Skill, Hotel Staff

PENDAHULUAN

Industri perhotelan terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha, ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada di Indonesia dengan berbagai klasifikasi baik regional maupun internasional. Hotel merupakan suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial. Artinya dalam menyediakan jasa yang biasa juga disebut sebagai "product" kepada calon konsumen dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya.

Dalam industri perhotelan saat ini sedang dihadapkan pada persaingan yang ketat, maka sebuah hotel harus mampu memiliki *service of excellent* atau harus mampu merebut hati konsumen. Karena hanya hotel yang memiliki *service of excellent* yang akan mampu

memenangkan persaingan. Industri perhotelan pada dasarnya merupakan industri jasa penginapan yang memadukan usahanya melalui penjualan:

A. Product Nyata (*Tangible Product*) yang meliputi fasilitas hotel seperti kamar tidur, restoran, bar, swimming pool, coffee shop, binatu/loundry dan lain sebagainya.

B. Produk Tidak Nyata (*Intangible Product*) yang meliputi pelayanan jasa seperti layanan makanan dan minuman, layanan kebersihan kamar, layanan kantor depan dan lain sebagainya.

Tangible product lebih menekankan kepada penyediaan sarana dan prasarana pendukung (fasilitas fisik hotel), sedang *Intangible product* lebih menekankan pada penyelenggaraan layanan jasa yang dilakukan oleh petugas-

petugas atau pegawai hotel kepada tamu. Sebuah hotel hendaknya memiliki standar tersendiri yang ditekankan kepada setiap karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Hotel sebagai suatu usaha jasa merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga-tenaga yang memiliki kompetensi/ketrampilan baik dalam bidang perhotelan. Dengan keterlibatan hotel sebagai sarana pendukung pariwisata ini diharapkan dapat membuka dan memperluas lapangan kerja bagi masyarakat.

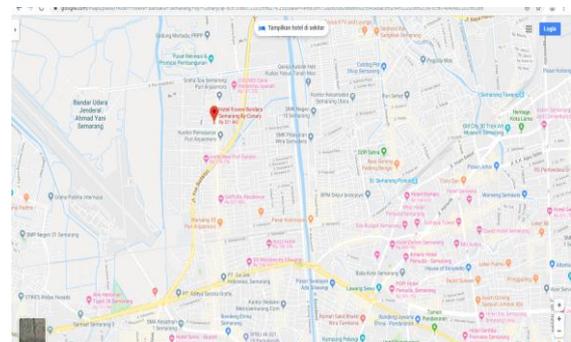
Ketrampilan berbahasa Inggris pun menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki tenaga-tenaga perhotelan. Hal ini dikarenakan, tidak hanya tamu dari dalam negeri yang memanfaatkan hotel, tetapi juga tamu dari luar negeri. Untuk dapat menjalin komunikasi yang baik inilah diperlukan ketrampilan berbahasa Inggris.

Sebagian besar karyawan/*staff* hotel Fovere Bandara Semarang merupakan karyawan hotel yang belum lama bekerja. Jadi, mereka belum pernah mendapatkan pelatihan Bahasa Inggris dalam *Job*

Training karyawan. Walaupun ada beberapa merupakan karyawan yang telah lama bekerja dan pernah mendapatkan pelatihan bahasa Inggris, akan tetapi dirasa belum maksimal. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan berbahasa Inggris bagi karyawan hotel.

METODE PENELITIAN

Hotel Fovere Bandara Semarang, terletak di Jalan Puri Anjasmoro H5 No.39, Semarang Barat, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, 50144. Jarak antara Fakultas Bahasa dan Budaya Universitas 17 Agustus 1945 dengan Hotel Fovere Bandara Semarang adalah 5.4 km. Lokasi mitra dan PT bisa dilihat di peta di bawah ini.



Gambar 1. Peta Lokasi Mitra



Gambar 2. Lokasi Mitra Hotel Fovere Bandara Semarang

Dalam pelatihan ketrampilan bahasa Inggris bagi karyawan hotel ini, pengajarannya menggunakan *communicative learning*. Hal ini dikarenakan, pelatihan diadakan pada sore hari setelah mereka bekerja. Jadi, apabila pengajarannya tidak menarik akan membuat pelatihan bahasa Inggris ini kurang berhasil. Dengan *communicative learning* ini lah diharapkan karyawan hotel akan tertarik belajar bahasa Inggris. Karena dalam pengajarannya lebih menekankan kepada komunikasi dalam menyampaikan pesan daripada kesempurnaan tata bahasa. Untuk itulah latihan-latihan soal bahasa Inggris lebih ditekankan kepada seberapa lancar karyawan hotel dalam berkomunikasi.

Metode pelaksanaan kegiatan menjelaskan tahapan atau langkah-langkah dalam melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi mitra, maka salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah membekali pengetahuan bahasa Inggris dan melatih ketrampilan berbahasa Inggris karyawan hotel.

1. *Persiapan Kelengkapan Kegiatan*

Dalam tahapan ini ada beberapa kegiatan yang dilakukan, diantaranya:

- a. Mempersiapkan tempat pelaksanaan pelatihan, yaitu dengan mempersiapkan peralatan penunjang sebagai peralatan utama dalam pelatihan tersebut, seperti LCD proyektor, *microphone*, sound system, dan *white board*.
- b. Mempersiapkan media presentasi interaktif yaitu slide presentasi yang dibuat oleh trainer termasuk juga rekaman video atau suara dari *native speaker*.
- c. Pembuatan modul yang digunakan dalam pelatihan. Modul yang dimaksud dibuat

oleh trainer dengan cakupan materi-materi yang diberikan dalam pelatihan.

2. Pelaksanaan Pelatihan

Dalam pelatihan ini, peserta diharuskan untuk menandatangani presensi kehadiran. Hal ini bertujuan agar karyawan hotel tertib dan disiplin dalam mengikuti pelatihan, sehingga hasil yang didapat dari pelatihan akan sesuai dengan harapan.

Peserta dibekali pengetahuan tentang bahasa Inggris secara umum terlebih dahulu. Misalnya, mereka belajar bagaimana cara membuat kalimat dengan bahasa Inggris yang benar. Setelah tahu pengetahuan dasar tentang bahasa Inggris, barulah dikembangkan dengan memahami teks tertulis berupa percakapan dan juga istilah-istilah yang berhubungan dengan perhotelan. Mereka juga dilatih untuk berani berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris pada saat pelatihan. Apabila mereka sudah cukup bisa memahami bahasa Inggris, kemampuan mendengarkan *native speaker* pun juga dilatih. Karena yang dihadapi dalam berkomunikasi berbahasa Inggris nantinya adalah tamu-tamu hotel yang berasal dari luar negeri.

3. Pelaksanaan Follow Up

Langkah evaluasi pelaksanaan program dan keberlanjutan program di lapangan setelah kegiatan PKM selesai dilaksanakan adalah tim pelaksana melakukan evaluasi terhadap ketrampilan berbahasa Inggris yang dimiliki oleh karyawan hotel untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan yang diberikan selama pelatihan dapat membantu mitra dalam meningkatkan kompetensinya dalam menyelesaikan permasalahan. Langkah yang dilakukan adalah dengan cara memberikan tes kompetensi pada setiap karyawan. Tes kompetensi ini juga akan diberikan kepada pimpinan hotel sebagai bahan evaluasi dari kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini didahului dengan pelaksanaan kegiatan, yaitu penyebaran formulir peserta untuk karyawan hotel mitra dan kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi bertujuan untuk memberi informasi tentang agenda kegiatan dan tujuan pelaksanaan kegiatan serta mencari kesepakatan tentang jadwal pelaksanaan dan materi yang disajikan. Setelah dilaksanakan sosialisasi yang dihadiri tim kegiatan

pengabdian kepada masyarakat dan pimpinan hotel, didapat jadwal kegiatan yang dilaksanakan selama 2 (dua) bulan di Hotel Fovere Bandara Semarang.

Tabel 1. Jadwal Kegiatan

| No | PERTEMUAN | HARI/TANGGAL | MATERI |
|----|-----------|--------------------------|---|
| 1 | 1 | Jumat, 30 Agustus 2019 | <i>Introduction (Greeting)</i> |
| 2 | 2 | Jumat, 6 September 2019 | <i>Vocabularies of English for Hotel</i> |
| 3 | 3 | Jumat, 13 September 2019 | <i>Vocabularies of English for Hotel</i> |
| 4 | 4 | Jumat, 20 September 2019 | <i>Hotel reception counter conversation</i> |
| 5 | 5 | Jumat, 27 September 2019 | <i>Hotel reception counter conversation</i> |
| 6 | 6 | Jumat, 4 Oktober 2019 | <i>Asking for information</i> |
| 7 | 7 | Jumat, 11 Oktober 2019 | <i>Asking for information</i> |
| 8 | 8 | Jumat, 18 Oktober 2019 | <i>Types of food</i> |

Kegiatan selanjutnya adalah persiapan kelengkapan kegiatan yang meliputi:

- a. Tempat pelaksanaan pelatihan, yaitu dengan mempersiapkan peralatan penunjang sebagai peralatan utama dalam pelatihan tersebut, seperti LCD proyektor, *microphone*, *sound system*, dan *white board*.
- b. Media presentasi interaktif yaitu slide presentasi yang dibuat oleh trainer termasuk juga

rekaman video atau suara dari *native speaker*.

- c. Pembuatan modul yang digunakan dalam pelatihan. Modul yang dimaksud dibuat oleh trainer dengan cakupan materi-materi yang diberikan dalam pelatihan.

Mitra sasaran dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah seluruh karyawan hotel fovere Bandara Semarang (Gambar 3).



Gambar 3. Pelaksanaan PKM di Hotel Fovere Bandara Semarang

Pertemuan pertama adalah agenda *pre-test* yang bertujuan untuk mengukur kemampuan peserta, khususnya yang berkaitan

dengan soal-soal bahasa Inggris umum dan perhotelan. Hasil dari *pre-test* dijadikan sebagai pembandingan tingkat keberhasilan tim dalam memberi pelatihan kepada peserta. Selain itu, hasil tersebut juga digunakan untuk melihat peningkatan pemahaman karyawan hotel dibidang bahasa Inggris jika dibandingkan dengan *pre-test* yang belum mendapatkan pelatihan satu kali pun. Dengan demikian, tes selanjutnya yaitu *post-test* yang diberikan pada pertemuan terakhir dijadikan bahan evaluasi oleh tim pelaksana. Dengan cara membandingkan hasil *pre-test* dengan *post-test*.

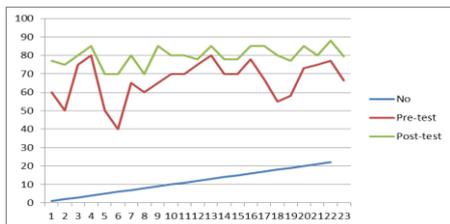


Diagram 1. Perbandingan nilai *pre-test* dan *post-test*

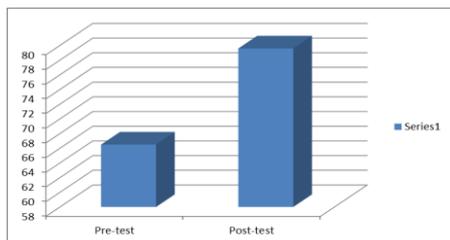


Diagram 2. Peningkatan Nilai *pre-test* dan *post-test*

Dari diagram 1 terlihat perbandingan nilai yang diperoleh pada saat *pre-test* dan *post-test*. Terlihat semua karyawan memiliki nilai yang lebih bagus pada saat *post-test* atau setelah diadakannya pelatihan. Hal ini juga terlihat dari kenaikan nilai rata-rata *pre-test* dan *post-test*. Terdapat kenaikan dari 66.5 menjadi 79.6 atau sebesar 3.1.

Kegiatan penutupan diisi dengan mendatangkan tim penilai yang akan menguji kinerja dan pengetahuan yang dimiliki setiap karyawan. Salah satu yang diujikan dalam tes kompetensi adalah bidang bahasa Inggris. Seberapa lancar kemampuan karyawan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris.

SIMPULAN

Dalam industri perhotelan saat ini sedang dihadapkan pada persaingan yang ketat, maka sebuah hotel harus mampu memiliki *service of excellent* atau harus mampu merebut hati konsumen. Karena hanya hotel yang memiliki *service of excellent* yang akan mampu memenangkan persaingan. Hotel sebagai suatu usaha jasa merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana

pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga-tenaga yang memiliki kompetensi/ketrampilan baik dalam bidang perhotelan. Dengan keterlibatan hotel sebagai sarana pendukung pariwisata ini diharapkan dapat membuka dan memperluas lapangan kerja bagi masyarakat. Ketrampilan berbahasa Inggris pun menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki tenaga-tenaga perhotelan. Hal ini dikarenakan, tidak hanya tamu dari dalam negeri yang memanfaatkan hotel, tetapi juga tamu dari luar negeri. Untuk dapat menjalin komunikasi yang baik inilah diperlukan ketrampilan berbahasa Inggris. Dengan adanya pelatihan-pelatihan semacam ini mampu menambah pengetahuan karyawan dan meningkatkan ketrampilannya dalam berbahasa Inggris. Dari hasil evaluasi sementara didapatkan adanya peningkatan keilmuan dari 66.5 menjadi 79.6.

PENGHARGAAN

Terimakasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Bahasa dan Budaya Universitas 17 Agustus 1945 Semarang yang telah membantu dalam kelancaran program PKM ini dengan memberikan dana PKM Fakultas tahun anggaran 2019.

DAFTAR PUSTAKA

- Dubicka, Iwonna. O'Keeffe, Margret. *English for International Tourism*. 2003. England: Pearson Education Limited.
- ESL / EFL Resources. *Teachthis.com*. 2017. *Esflow.com*
- Florea, Mihai. Blanaru, Cristina. Tanase, Alina. Pavel, Camelia, et. Al. *English for the World of Work*. British Council: Colegiul Economic 'Costin Kiritescu'.
- Google.com/ maps diakses 30 Agustus 2019 pukul 12.54 WIB.
- Taylor, Alex. 2019. *Understanding of English through active student interaction; role play, games, information gaps*. Italia: Taylor Language Training. In <https://blog.tjtaylor.net/method-communicative/>.