

Pelatihan Bahasa Inggris bagi Resepsionis Hotel di Kabupaten Majalengka

Rama Dwika Herdiawan^{1*}, Afief Fakhruddin², Eva Fitriani Syarifah³

^{1,2,3}Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, FKIP, Universitas Majalengka

*e-mail korespondensi: ramadwika@unma.ac.id

Abstract

This community service article aims to provide English training to hotel receptionists. This training was conducted to improve communication skills in English for hotel receptionists, so that they can provide better service to foreign guests who come. This training was held in several stages, namely the preliminary, implementation, and evaluation stages. The preliminary stage includes determining training materials, preparing teaching materials, and selecting appropriate learning methods. The implementation phase is carried out by providing training directly to hotel receptionists. The training materials include vocabulary and expressions in hotel service situations, as well as speaking and listening exercises in English. The learning method used is interactive learning which prioritizes hands-on practice in situations similar to the actual situation in the hotel. After the training is completed, an evaluation is carried out to determine the level of success of the training. Evaluation is carried out through written tests and direct interviews with hotel receptionists. The evaluation results show that the English training for this hotel receptionist has succeeded in improving their English communication skills. In conclusion, English training for hotel receptionists can provide great benefits for hotel receptionists and foreign guests who come. It is hoped that this training can serve as an example for other hotels to improve service quality in welcoming foreign guests to Indonesia.

Keywords: English Training, Hotel Receptionist

Abstrak

Artikel pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelatihan bahasa Inggris kepada resepsionis hotel. Pelatihan ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris para resepsionis hotel, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu-tamu asing yang datang. Pelatihan ini diselenggarakan dalam beberapa tahap, yaitu tahap pendahuluan, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahap pendahuluan meliputi penentuan materi pelatihan, penyusunan bahan ajar, dan pemilihan metode pembelajaran yang tepat. Tahap pelaksanaan dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara langsung kepada para resepsionis hotel. Materi pelatihan meliputi kosakata dan ungkapan dalam situasi pelayanan di hotel, serta latihan berbicara dan mendengarkan dalam bahasa Inggris. Metode pembelajaran yang digunakan adalah pembelajaran interaktif yang mengutamakan praktik langsung dalam situasi yang mirip dengan situasi yang sebenarnya di hotel. Setelah pelatihan selesai dilaksanakan, dilakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelatihan. Evaluasi dilakukan melalui tes tertulis dan wawancara langsung dengan para resepsionis hotel. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel ini berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris mereka. Dalam kesimpulannya, pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi para resepsionis hotel dan tamu-tamu asing yang datang. Diharapkan pelatihan ini dapat menjadi contoh bagi hotel-hotel lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menyambut tamu-tamu asing di Indonesia

Kata Kunci: Pelatihan Bahasa Inggris, Resepsionis Hotel

Accepted: 2023-05-25

Published: 2023-07-31

PENDAHULUAN

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang digunakan dalam dunia bisnis dan pariwisata. Sebagai sektor yang sangat tergantung pada pariwisata, hotel membutuhkan resepsionis yang mampu berkomunikasi dengan tamu dari berbagai negara menggunakan bahasa Inggris (Pratama, R. D., & Hastuti, A. R., 2018). Namun, keterbatasan kemampuan bahasa Inggris resepsionis dapat memengaruhi citra dan kepercayaan tamu terhadap hotel. Oleh karena itu, pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel penting untuk meningkatkan pelayanan dan

kepuasan tamu. Resepsionis hotel memainkan peran penting dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu. Salah satu keterampilan yang dibutuhkan oleh resepsionis hotel adalah kemampuan berkomunikasi dengan tamu dalam bahasa Inggris. Namun, tidak semua resepsionis hotel memiliki keterampilan bahasa Inggris yang memadai. Oleh karena itu, kami melakukan pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel sebagai upaya meningkatkan keterampilan bahasa Inggris mereka.

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, kemampuan berbahasa Inggris menjadi suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari lagi (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016). Hal ini juga berlaku di bidang perhotelan, di mana resepsionis hotel menjadi orang yang berinteraksi langsung dengan tamu-tamu asing yang datang berkunjung. Oleh karena itu, pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting untuk dilakukan. Pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris resepsionis dalam melayani tamu-tamu asing dengan baik dan profesional (Kusumawati, R, 2018). Dalam pelatihan ini, resepsionis akan diajarkan tentang kosakata bahasa Inggris yang sering digunakan di hotel, cara berkomunikasi dengan tamu-tamu asing secara efektif, dan etika dalam berbicara dengan tamu-tamu asing.

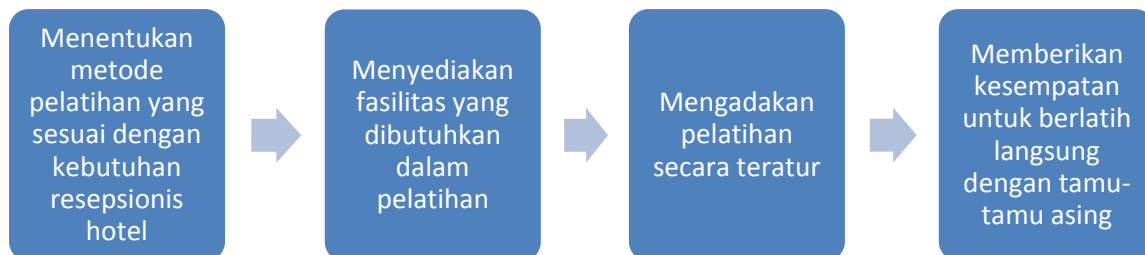
Selain itu, pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel juga akan membantu meningkatkan citra hotel di mata tamu-tamu asing. Dengan kemampuan berbahasa Inggris yang baik, resepsionis dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu-tamu asing, sehingga tamu-tamu merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel dapat dilakukan dengan berbagai metode, seperti kursus bahasa Inggris, pelatihan in-house, atau pelatihan online (Ruswanto, R., 2019; Akbar, N. , 2017). .. Metode yang dipilih tergantung pada kebutuhan dan ketersediaan waktu resepsionis untuk mengikuti pelatihan. Dalam pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel, perlu juga diperhatikan bahwa kemampuan berbahasa Inggris tidak hanya diperoleh dari pelatihan saja, tetapi juga dari praktek yang dilakukan oleh resepsionis dalam berinteraksi dengan tamu-tamu asing (Smith, P., 2011).. Oleh karena itu, hotel perlu memberikan kesempatan kepada resepsionis untuk berinteraksi langsung dengan tamu-tamu asing, baik melalui obrolan ringan maupun dalam memberikan pelayanan.

Dalam kesimpulannya, pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting untuk dilakukan, mengingat peran resepsionis yang sangat vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu-tamu asing. Dengan kemampuan berbahasa Inggris yang baik, resepsionis dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga hotel dapat meningkatkan citranya di mata tamu-tamu asing.

METODE

Dalam pelaksanaan pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel, diperlukan kesiapan dari pihak manajemen hotel dalam memberikan dukungan dan fasilitas yang diperlukan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pelatihan ini antara lain: (1) Menentukan metode pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan resepsionis hotel. Sebelum memulai pelatihan, perlu dilakukan survei untuk mengetahui tingkat kemampuan bahasa Inggris resepsionis hotel dan menentukan metode pelatihan yang paling efektif; (2) Menyediakan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelatihan. Pihak hotel perlu menyediakan fasilitas seperti ruang pelatihan, buku-buku pelajaran, dan fasilitas audiovisual yang diperlukan dalam pelatihan; (3) Mengadakan pelatihan secara teratur. Pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel tidak cukup dilakukan sekali saja. Pelatihan perlu diadakan secara berkala untuk memastikan kemampuan bahasa Inggris resepsionis hotel terus meningkat; (4) Memberikan kesempatan untuk berlatih langsung dengan tamu-tamu asing. Manajemen hotel perlu memberikan kesempatan kepada resepsionis untuk berlatih langsung dalam berinteraksi dengan tamu-tamu asing agar mereka dapat mengaplikasikan kemampuan bahasa Inggris yang telah diperoleh dalam pelatihan. Dalam melakukan pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel, perlu diperhatikan bahwa setiap individu memiliki tingkat kemampuan dan kecepatan belajar yang berbeda-beda. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan yang tepat dalam pelatihan sehingga

resepsionis dapat memahami materi yang diajarkan dengan baik. Dengan memberikan pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel, hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu-tamu asing. Hal ini dapat membantu hotel untuk memperluas pasar dan meningkatkan citra hotel di mata tamu-tamu asing. Selain itu, pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel juga dapat membantu meningkatkan keterampilan dan karir resepsionis dalam industri perhotelan.



Dalam pelaksanaan pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel, dapat dilakukan dengan beberapa metode pembelajaran yang efektif (Richards, J. C., & Schmidt, R., 2013), seperti:

1. Pembelajaran terstruktur: metode ini meliputi pengajaran gramatikal, kosa kata, dan kemampuan berbicara. Metode ini cocok digunakan untuk resepsionis hotel yang memiliki tingkat kemampuan bahasa Inggris yang rendah.
2. Pembelajaran komunikatif: metode ini menitikberatkan pada pengembangan kemampuan berbicara dan berkomunikasi dalam situasi nyata. Metode ini cocok digunakan untuk resepsionis hotel yang sudah memiliki dasar yang cukup dalam bahasa Inggris.
3. Pembelajaran mandiri: metode ini memungkinkan resepsionis hotel untuk belajar sendiri melalui buku, audio, dan video. Metode ini dapat menjadi alternatif bagi resepsionis hotel yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengikuti pelatihan secara terstruktur.

Selain itu, dalam pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel, dapat juga dilakukan dengan menggunakan teknologi digital, seperti aplikasi belajar bahasa Inggris atau kursus online. Hal ini dapat memudahkan resepsionis hotel untuk belajar bahasa Inggris dengan fleksibel dan terus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris. Penting juga bagi pihak manajemen hotel untuk memberikan insentif atau penghargaan bagi resepsionis hotel yang telah menunjukkan kemajuan dalam kemampuan bahasa Inggris. Hal ini dapat meningkatkan motivasi dan semangat belajar resepsionis hotel dalam meningkatkan kemampuan bahasa Inggris. Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelatihan, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara terus-menerus (Brown, H. D., 2007). Hal ini dapat membantu untuk mengetahui efektivitas metode pembelajaran yang digunakan dan menyesuaikan materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan resepsionis hotel. Dalam kesimpulan, pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel merupakan suatu kebutuhan yang penting dalam industri perhotelan. Dengan mengadopsi metode pembelajaran yang efektif dan penggunaan teknologi digital, dapat meningkatkan kemampuan bahasa Inggris resepsionis hotel dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu-tamu asing.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil temuan dari pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel menunjukkan bahwa pelatihan tersebut memberikan manfaat yang signifikan bagi para resepsionis hotel. Para resepsionis hotel dapat memperbaiki kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris, sehingga dapat memperlancar proses komunikasi dengan tamu asing yang datang ke hotel. Selain itu, para resepsionis hotel juga dapat meningkatkan kemampuan membaca dan menulis dalam bahasa Inggris, yang sangat berguna dalam pekerjaan sehari-hari.

Diskusi yang dilakukan pada artikel ini juga membahas dampak dari pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel. Salah satu dampak yang paling signifikan adalah meningkatnya kepercayaan diri

para resepsionis hotel dalam berkomunikasi dengan tamu asing. Hal ini dapat membantu meningkatkan citra hotel dan meningkatkan kepuasan tamu yang datang (Yusuf, M., 2018)..

Selain itu, pelatihan bahasa Inggris juga dapat membantu para resepsionis hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dengan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris yang lebih baik, para resepsionis hotel dapat memahami kebutuhan dan keinginan tamu dengan lebih baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik pula (Permatasari, D., & Rachman, N. F., 2019; Yoon, H. J., & Lee, J. H., 2018). Namun, terdapat juga beberapa kendala yang dihadapi dalam pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel. Salah satunya adalah keterbatasan waktu dan sumber daya yang tersedia. Pelatihan bahasa Inggris biasanya dilakukan di luar jam kerja, yang dapat mengganggu jadwal kerja para resepsionis hotel. Selain itu, terkadang terdapat kesulitan dalam mencari tenaga pengajar yang berkualitas dan memiliki pengalaman dalam mengajar bahasa Inggris untuk kebutuhan bisnis. Secara keseluruhan, hasil temuan dan diskusi pada artikel ini menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel sangat penting untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan pelayanan yang diberikan kepada tamu (Prawitasari, A. B., 2017; Haryanto, I., & Widodo, H. P., 2018). Namun, perlu adanya upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelatihan tersebut.

Berikut ini adalah uraian kegiatan pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel dari hari pertama sampai hari terakhir:

Hari Pertama:



Pengenalan trainer dan peserta

Presentasi tujuan dan manfaat pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel

Evaluasi level bahasa Inggris peserta

Pembahasan mengenai komunikasi di hotel

Pembahasan mengenai tugas dan tanggung jawab seorang resepsionis

Hari Kedua:

Pembahasan mengenai grammar dasar bahasa Inggris

Latihan pengucapan bahasa Inggris

Roleplay situasi penerimaan tamu hotel

Pembahasan tentang complaint handling dalam bahasa Inggris

Hari Ketiga:

Latihan menulis email dalam bahasa Inggris

Presentasi tentang tips dan trik menghadapi tamu asing

Roleplay situasi check-in dan check-out tamu asing

Pembahasan mengenai penggunaan bahasa Inggris dalam pemesanan kamar hotel

Hari Keempat:

Latihan presentasi dalam bahasa Inggris

Pembahasan tentang tips dan trik mengatasi kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu asing

Roleplay situasi pembatalan pesanan kamar oleh tamu asing

Evaluasi perkembangan peserta selama pelatihan

Hari Terakhir:

Presentasi hasil pembelajaran peserta selama pelatihan

Evaluasi pelatihan oleh peserta

Penutupan pelatihan dan pemberian sertifikat keberhasilan bagi peserta yang telah menyelesaikan seluruh materi pelatihan.

Hari terakhir pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel dilakukan dengan menghadirkan presentasi hasil pembelajaran yang telah dilakukan oleh peserta selama pelatihan. Setiap peserta diminta untuk mempresentasikan hasil pembelajaran mereka dari setiap materi yang telah diberikan selama pelatihan. Setelah presentasi, dilakukan evaluasi pelatihan oleh peserta. Trainer memberikan kesempatan bagi peserta untuk memberikan feedback mengenai seluruh kegiatan pelatihan yang telah diikuti, baik dari segi isi materi, metode pembelajaran, hingga fasilitas yang telah disediakan selama pelatihan. Setelah itu, dilakukan penutupan pelatihan dan pemberian

sertifikat keberhasilan bagi peserta yang telah menyelesaikan seluruh materi pelatihan. Sertifikat ini akan menjadi bukti bahwa peserta telah mengikuti dan berhasil menyelesaikan pelatihan bahasa Inggris untuk resepsionis hotel, dan dapat menjadi nilai tambah dalam karir mereka di bidang hospitality. Dengan pelatihan bahasa Inggris yang telah dilakukan, diharapkan resepsionis hotel dapat lebih percaya diri dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan tamu asing. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan hotel dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu hotel.

KESIMPULAN

Pelatihan bahasa Inggris merupakan langkah yang penting bagi resepsionis hotel. Dalam artikel ini, telah dibahas betapa pentingnya kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris untuk menjalankan tugas sehari-hari sebagai resepsionis hotel. Pelatihan ini membantu resepsionis untuk berinteraksi dengan tamu-tamu internasional dengan lancar dan memberikan pelayanan yang baik.

Dalam artikel tersebut, diuraikan beberapa keuntungan yang diperoleh dari pelatihan bahasa Inggris. Pertama, resepsionis akan dapat menjawab pertanyaan tamu-tamu dengan baik dan memberikan informasi yang akurat mengenai fasilitas hotel, tempat wisata, atau layanan lainnya. Hal ini akan meningkatkan tingkat kepuasan tamu dan menciptakan pengalaman yang positif.

Selain itu, pelatihan bahasa Inggris juga membantu resepsionis dalam situasi darurat. Mereka dapat dengan cepat dan efektif berkomunikasi dengan tamu-tamu yang mungkin membutuhkan bantuan atau menghadapi masalah. Kemampuan bahasa Inggris yang baik akan memungkinkan resepsionis untuk mengatasi situasi sulit dengan tenang dan memberikan bantuan yang dibutuhkan.

Kesimpulannya, pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman tamu. Dengan kemampuan bahasa Inggris yang baik, resepsionis dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu-tamu internasional dan membangun citra yang positif bagi hotel. Oleh karena itu, perusahaan hotel sebaiknya menyediakan pelatihan bahasa Inggris kepada staf resepsionis untuk mendukung keberhasilan operasional mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N. (2017). Effective English Language Training for Hotel Front Office Employees: An Evaluation of a Customized Course. *English Language Teaching*, 10(6), 36-42.
- Brown, H. D. (2007). *Principles of Language Learning and Teaching*. New York: Pearson Education.
- Haryanto, I., & Widodo, H. P. (2018). Developing English for Specific Purposes (ESP) Materials for Hotel Front Office Staff. *Journal of English Language Teaching and Linguistics*, 3(2), 146-156.
- Kusumawati, R. (2018). Pelatihan Bahasa Inggris bagi Resepsionis Hotel. *Jurnal Ilmiah Lingua Idea*, 2(2), 49-58.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2016). *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Keahlian Perhotelan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Permatasari, D., & Rachman, N. F. (2019). The Effect of English Language Training on Hotel Receptionist Performance. *Journal of Applied Linguistics and Language Research*, 6(6), 84-92.
- Pratama, R. D., & Hastuti, A. R. (2018). The Role of English Language in the Hospitality Industry: A Review of Literature. *Proceedings of the 2nd International Conference on Education, Science, and Technology (ICEST 2018)*, 49-54.
- Prawitasari, A. B. (2017). The Importance of English Proficiency in the Hospitality Industry: A Review of Literature. *Journal of Applied Linguistics and Language Research*, 4(2), 102-109

- Richards, J. C., & Schmidt, R. (2013). *Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*. London: Pearson Education.
- Ruswanto, R. (2019). Pelatihan Bahasa Inggris bagi Karyawan Hotel. *Jurnal Abdimas Bakti*, 2(1), 1-8.
- Smith, P. (2011). *English for Tourism and Hospitality*. Oxford: Oxford University Press.
- Yusuf, M. (2018). The Importance of English Language Competence for Hotel Employees: A Literature Review. *Proceedings of the 1st International Conference on Business and Economics (ICBE 2018)*, 295-301.
- Yoon, H. J., & Lee, J. H. (2018). English Language Training in the Hospitality Industry: A Case Study of Korean Luxury Hotels. *Journal of Tourism and Leisure Research*, 30(3), 153-164.