



Lokatara Saraswati: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 3, No. 2, 2024, hlm.68—74

ISSN 2829-7431 (online)

PELATIHAN BAHASA INGGRIS DAN JEPANG BAGI SIWA AKOMODASI PERHOTELAN DI SMK WIDYA DHARMA BULELENG

Wayan Nurita¹, Ida Ayu Putri Gita Ardiantari², Ida Bagus Gde Nova Winarta³, Ladycia
Sundayra⁴

Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Jalan Kamboja No. 11A Denpasar, Bali,
80233, Indonesia

*Penulis koresponden, idaayupugitaa@unmas.ac.id 081339661066

artikel masuk:17-09-2024 ; artikel diterima:10-10-2024

Abstract: English and Japanese Language Training for students of the Hotel Accommodation expertise program at SMK Widya Dharma Buleleng is carried out as an effort to improve communication competency in foreign languages, especially in the field of tourism. This training program aims to help students acquire basic language skills needed to provide professional services to international tourists and deepen students' knowledge of tourism. The training takes place from February 2024 to June 2024. The training uses an interactive learning approach that emphasizes practical and communication aspects. After the training, students stated that they were able to communicate in English and Japanese in providing hotel services including check-in services, room facility services, check-out services and handling complaints. The results of this training are expected to be able to improve the quality of local tourism services through students' readiness to welcome foreign guests, as well as provide competitive added value in the tourism industry.

Keywords: training; english; japanese; hotel accommodation

Abstrak: Pelatihan Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang bagi siswa program keahlian Akomodasi Perhotelan di SMK Widya Dharma Buleleng dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kompetensi komunikasi dalam bahasa asing, khususnya dalam bidang pariwisata. Program pelatihan ini bertujuan membantu siswa memperoleh keterampilan dasar berbahasa yang diperlukan untuk memberikan layanan profesional kepada wisatawan internasional dan memperdalam pengetahuan siswa mengenai kepariwisataan. Pelatihan berlangsung dari Februari 2024 hingga Juni 2024. Pelatihan menggunakan pendekatan pembelajaran interaktif yang menekankan aspek praktis dan komunikasi. Setelah pelatihan, siswa menyatakan dapat berkomunikasi dengan Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang dalam memberikan pelayanan perhotelan yang meliputi pelayanan *check-in*, pelayanan fasilitas kamar, pelayanan *check-out* dan penanganan keluhan atau *handling complain*. Hasil dari pelatihan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan pariwisata lokal melalui kesiapan siswa dalam menyambut tamu asing, serta memberi nilai tambah kompetitif di industri pariwisata.

Kata kunci: pelatihan; bahasa inggris; bahasa jepang; akomodasi perhotelan

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu tujuan wisata populer di dunia. Sektor pariwisata memainkan peran penting dalam perekonomian nasional. Pulau Bali, sebagai destinasi wisata internasional utama, menarik jutaan wisatawan asing setiap tahunnya. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan, kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil dalam bidang layanan perhotelan juga semakin mendesak. Kemampuan berbahasa asing, terutama Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang, menjadi keterampilan dasar yang diperlukan untuk memberikan layanan yang profesional dan memuaskan bagi wisatawan. Namun, tenaga kerja lokal, terutama lulusan SMK dengan jurusan Akomodasi Perhotelan, sering kali menghadapi kendala dalam penguasaan bahasa asing ini, sehingga perlu adanya pelatihan tambahan yang mendukung keterampilan komunikasi mereka.

Beberapa penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya keterampilan berbahasa asing dalam industri perhotelan. Ariyaningsih (2024: 188) menyatakan seorang pramuwisata secara mutlak harus mampu mengomunikasikan potensi dengan bahasa Inggris, serta memahami dan mampu menjelaskan produk wisata yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan bahasa asing di kalangan pekerja pariwisata berkaitan erat dengan tingkat kepuasan tamu, terutama dalam hal memberikan informasi yang akurat dan melayani permintaan khusus wisatawan. Sejalan dengan hal itu, Ardiantari (2023: 147) menyatakan peningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman tentang budaya Jepang, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang unggul kepada wisatawan. Hal ini menunjukkan tingkat keterampilan bahasa dan budaya mempengaruhi pelayanan yang dirasakan oleh tamu. Oleh karena itu, berdasarkan kajian tersebut, diperlukan sebuah pelatihan yang menggabungkan simulasi langsung dan latihan praktik untuk mengatasi keterbatasan komunikasi dan meningkatkan pemahaman siswa dalam berinteraksi dengan wisatawan dalam ranah perhotelan.

Kebaruan ilmiah dalam program pengabdian masyarakat ini terletak pada penggunaan metode pembelajaran berbasis praktik yang berfokus pada keterampilan percakapan dasar Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang secara khusus untuk konteks layanan perhotelan. Program ini juga mencakup elemen budaya dan etiket perhotelan yang disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan internasional, yang menjadi komponen penting dalam peningkatan kualitas layanan.

SMK Widya Dharma Buleleng, sebagai lokasi pelaksanaan pengabdian, merupakan salah satu sekolah kejuruan di Bali yang memiliki program Akomodasi Perhotelan, namun siswa di sekolah ini masih mengalami keterbatasan dalam kemampuan bahasa asing yang aplikatif di industri perhotelan. Wilayah ini memiliki potensi besar sebagai pemasok tenaga kerja perhotelan yang kompeten, tetapi keterbatasan fasilitas dan kesempatan belajar praktik menjadi kendala utama dalam mengembangkan kompetensi siswa, khususnya dalam hal penguasaan bahasa asing.

Tujuan dari artikel ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi dan hasil pelatihan Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang berbasis praktik kepada siswa SMK Widya Dharma Buleleng, serta mengevaluasi dampaknya terhadap peningkatan keterampilan komunikasi dan kualitas pelayanan wisata di kalangan siswa perhotelan.

METODE

Pelatihan ini dilaksanakan di SMK Widya Dharma Buleleng. Sasaran dari pelatihan ini adalah siswa kelas XI program Akomodasi Perhotelan. Pelatihan ini menggunakan pendekatan berbasis praktik langsung (*experiential learning*) yang melibatkan latihan percakapan, simulasi interaksi dengan wisatawan, serta pembelajaran budaya yang relevan dengan kepariwisataan.

Materi pelatihan mencakup latihan penggunaa ungkapan formal untuk layanan perhotelan serta wawasan mengenai etiket dan budaya negara asal wisatawan. Materi yang diberikan mencakup komunikasi dalam pelayanan *check-in*, pelayanan fasilitas kamar, pelayanan *check-out*, dan penanganan keluhan atau *handling complain*.

Pelatihan diberikan dalam bentuk pertemuan mingguan selama lima bulan, dengan kombinasi instruksi bahasa Inggris dan Jepang yang disesuaikan dengan kebutuhan kepariwisataan lokal. Setiap sesi terdiri dari presentasi teori singkat, diikuti dengan latihan praktik interaktif, seperti permainan peran (*role-play*) dan studi kasus.

Evaluasi dilakukan dengan pre-test dan post-test untuk menilai peningkatan keterampilan komunikasi bahasa asing siswa. Selain itu, observasi langsung selama sesi pelatihan digunakan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif bagi siswa, serta untuk memastikan tercapainya tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelatihan Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang bagi siswa SMK Widya Dharma Buleleng berhasil diikuti oleh 50 siswa program keahlian Akomodasi Perhotelan. Sesi pelatihan berlangsung setiap minggu selama lima bulan, dengan penekanan pada keterampilan praktis berbicara dan simulasi interaksi layanan tamu. Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar siswa memiliki pemahaman dasar yang terbatas dalam bahasa Inggris dan bahasa Jepang, terutama dalam konteks percakapan formal dan layanan. Rata-rata skor pre-test Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang masing-masing berada pada tingkat pemula (55/100 dan 52/100).

Namun, setelah mengikuti pelatihan, terjadi peningkatan signifikan dalam kemampuan komunikasi siswa. Post-test menunjukkan kenaikan rata-rata skor menjadi 78/100 untuk Bahasa Inggris dan 75/100 untuk Bahasa Jepang. Selain itu, observasi selama sesi praktik menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan diri siswa dalam berbicara dan berinteraksi menggunakan kedua

bahasa tersebut. Siswa dapat menggunakan ungkapan dasar perhotelan dengan lebih lancar, termasuk salam, penyambutan tamu, dan menjawab pertanyaan umum terkait fasilitas hotel.

Pembahasan

Pelatihan Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang yang difokuskan pada komunikasi dalam pelayanan perhotelan, khususnya untuk keperluan check-in, pelayanan fasilitas kamar, check-out, serta handling complaints, memberikan dampak positif terhadap keterampilan praktis siswa. Pembagian materi yang spesifik ini memungkinkan siswa untuk mempelajari setiap tahap interaksi yang umum terjadi dalam proses pelayanan tamu di hotel, menjadikan mereka lebih siap untuk menghadapi situasi nyata di lapangan.

1. Pelayanan Check-In

Sesi pelatihan pada pelayanan check-in menekankan bagaimana siswa harus menyambut tamu dengan ramah dan profesional, menggunakan ungkapan-ungkapan yang sesuai dalam Bahasa Inggris dan Jepang. Mereka dilatih untuk mengenali ungkapan sapaan yang tepat, melakukan konfirmasi data tamu, dan memberikan informasi penting mengenai fasilitas hotel dan prosedur check-in. Peningkatan kemampuan ini terlihat dari kepercayaan diri siswa dalam melakukan simulasi check-in, di mana mereka mampu melakukan percakapan dasar dengan lebih lancar. Selain itu, pemahaman terhadap ungkapan formal dan etika dalam menyambut tamu menjadi nilai tambah yang menguatkan profesionalisme mereka.

2. Pelayanan Fasilitas Kamar

Pelatihan pelayanan fasilitas kamar difokuskan pada kemampuan siswa untuk menjelaskan berbagai fasilitas yang ada di kamar hotel kepada tamu, seperti layanan room service, akses Wi-Fi, penggunaan fasilitas keamanan, serta fasilitas tambahan lainnya. Latihan ini memanfaatkan skenario yang menggambarkan situasi sehari-hari di hotel, di mana siswa dituntut untuk dapat menjelaskan fasilitas dengan jelas dan responsif terhadap pertanyaan tamu. Siswa belajar untuk menggunakan kosakata yang lebih spesifik, yang relevan dengan industri perhotelan. Hasil dari sesi ini menunjukkan peningkatan kemampuan siswa dalam mengidentifikasi dan menjelaskan fasilitas dengan bahasa yang tepat, serta mengatasi kendala bahasa yang sering kali menjadi tantangan utama.

3. Pelayanan Check-Out

Dalam tahap pelayanan check-out, siswa dilatih untuk berinteraksi dengan tamu yang akan meninggalkan hotel. Mereka mempelajari cara memberikan ringkasan tagihan, mengucapkan terima kasih, dan menanyakan pengalaman tamu selama menginap. Tahapan ini membantu siswa memahami pentingnya menjaga kesan positif saat tamu menyelesaikan masa inap mereka. Sesi ini juga mencakup latihan dalam menangani berbagai permintaan khusus yang

mungkin timbul selama proses check-out, seperti permintaan bantuan dengan barang bawaan atau pemesanan transportasi. Hasil latihan menunjukkan bahwa siswa menjadi lebih terampil dalam menyampaikan informasi dengan tepat dan sopan, yang penting untuk meninggalkan kesan akhir yang baik bagi tamu.

4. Penanganan Keluhan (Handling Complaints)

Sesi penanganan keluhan menjadi salah satu bagian terpenting dalam pelatihan, karena keterampilan ini membutuhkan tingkat ketenangan, empati, dan kemampuan bahasa yang baik. Siswa dilatih untuk menanggapi keluhan tamu dengan bahasa yang tepat dan sopan, menunjukkan sikap yang solutif, serta memberikan jaminan bahwa keluhan mereka akan segera ditangani. Dalam simulasi penanganan keluhan, siswa mempraktikkan berbagai skenario seperti keluhan mengenai fasilitas kamar, kebersihan, atau gangguan lainnya. Pembelajaran ini memberikan siswa pemahaman mendalam tentang pentingnya menjaga sikap tenang, menyampaikan permintaan maaf, dan memberikan solusi yang profesional. Sesi ini berhasil meningkatkan kepercayaan diri siswa dalam menghadapi situasi sulit yang mungkin terjadi dalam interaksi dengan tamu.

Secara keseluruhan, materi pelatihan yang mencakup komunikasi check-in, pelayanan kamar, check-out, dan handling complaints memberikan siswa pengalaman yang komprehensif dalam layanan perhotelan. Pelatihan ini tidak hanya memperkaya keterampilan bahasa asing siswa tetapi juga membentuk sikap profesionalisme yang diperlukan dalam industri perhotelan. Peningkatan kemampuan komunikasi dan keterampilan khusus dalam menangani tamu, sebagaimana tercermin dari evaluasi selama pelatihan, menunjukkan bahwa metode berbasis praktik ini berhasil dalam membekali siswa dengan keterampilan yang siap diterapkan di dunia kerja.

Hasil pelatihan ini menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran berbasis praktik dengan simulasi layanan langsung efektif dalam meningkatkan keterampilan bahasa siswa. Metode role-play dan studi kasus yang digunakan memungkinkan siswa untuk terlibat aktif dalam pembelajaran, sehingga mereka lebih memahami bagaimana menggunakan bahasa dalam konteks nyata. Peningkatan skor post-test Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang menunjukkan bahwa siswa tidak hanya memahami kosakata dasar, tetapi juga mampu menggunakannya dalam situasi layanan yang sebenarnya.

Selain peningkatan keterampilan bahasa, pelatihan ini juga berdampak positif pada sikap profesionalisme siswa. Selama sesi pelatihan, siswa tidak hanya belajar bahasa, tetapi juga etiket dalam berinteraksi dengan wisatawan asing, seperti menunjukkan sikap ramah, menghormati

privasi tamu, dan tanggap terhadap kebutuhan tamu. Penerapan nilai-nilai budaya ini berperan dalam menciptakan layanan yang lebih komprehensif dan berkualitas tinggi.

Program ini juga membuka peluang bagi SMK Widya Dharma Buleleng untuk mengembangkan metode pembelajaran yang lebih terintegrasi dengan kebutuhan industri pariwisata. Melalui pengalaman langsung yang diberikan selama pelatihan, siswa menjadi lebih siap menghadapi tuntutan kerja dalam bidang perhotelan. Keberhasilan program ini menunjukkan bahwa pelatihan bahasa asing yang fokus pada kebutuhan praktis dapat menjadi solusi dalam menghadapi tantangan keterbatasan kemampuan bahasa siswa di sekolah kejuruan.

SIMPULAN

Pelatihan Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang bagi siswa SMK Widya Dharma Buleleng dalam bidang Akomodasi Perhotelan berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi dan profesionalisme siswa dalam memberikan layanan kepada wisatawan. Dengan materi yang mencakup pelayanan *check-in*, fasilitas kamar, *check-out*, dan *handling complaints*, siswa memperoleh pemahaman praktis yang komprehensif mengenai interaksi pelayanan tamu dalam industri perhotelan. Pendekatan pembelajaran berbasis praktik, seperti simulasi layanan dan role-play, terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan siswa dalam menggunakan ungkapan formal, merespons pertanyaan, serta menangani keluhan dengan sikap yang tenang dan solutif.

Peningkatan yang signifikan terlihat dalam kepercayaan diri siswa dalam berkomunikasi menggunakan bahasa asing dan kemampuan mereka untuk menerapkan etika perhotelan dalam setiap tahap pelayanan. Hasil pelatihan ini menunjukkan bahwa keterampilan bahasa dan pemahaman budaya yang diperoleh dari metode pengajaran langsung dapat memberikan manfaat yang nyata bagi kesiapan siswa untuk bekerja di sektor pariwisata dan perhotelan. Program ini berkontribusi dalam menyiapkan tenaga kerja yang lebih kompeten dan terampil, yang pada akhirnya diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas layanan pariwisata lokal dan daya saing tenaga kerja di pasar global.

DAFTAR RUJUKAN

- Andriyani, A. A. A. D., Ardiantari, I. A. P. G., Puspitawati, N. M. D., Pandawana, I. D. G. A., & Arve, F. A. (2024, March). Strategi Kesantunan Pengajar dalam Mendukung Pelatihan Berbahasa Asing bagi Pokdarwis Desa Wisata Tista Tabanan. In *Prosiding Seminar Nasional Sosial Dan Humaniora* (Vol. 1, Pp. 128-133).
- Ardiantari, I. A. P. G., Andriyani, A. A. A. D., Purnami, N. K. N., & Murti, A. A. N. R. D. (2023). Pelatihan Hospitality dan Budaya Jepang pada Staf Dtw Jatiluwih. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasarakswati Denpasar (Senadiba) 2021* (Pp. 144-150).

- Ariyaningsih, N. N. D., Permana, I. P. A., Ardiantari, I. A. P. G., & Pratiwi, P. R. Y. (2024). Peningkatan Kompetensi Komunikasi Bahasa Inggris Pramuwisata Lokal Desa Tista melalui Pelatihan Merancang Tour Itinerary. *Swarna: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 186-194.
- Meidariani, N. W., Ayu, A. A., Andriyani, D., Putri, I. A., & Ardiantari, G. (2022). Pelatihan Daring Bahasa Jepang Perhotelan Karyawan Hotel di Bali. *Reswara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 21-27.
- Wayan, N., & Cipta, W. I. W. W. (2023). Pelatihan Bahasa Jepang Perhotelan bagi Pengelola dan Pekerja Akomodasi Di Desa Jatiluwih. *Lokatara Saraswati*, 2(2), 55-69.
- Winarta, I. B. G. N., Putra, I., & Sari, K. V. N. K. (2024). Pelatihan Implementasi Bahasa Inggris Formal kepada Petugas Keamanan Garuda Wisnu Kencana Cultural Park Bali. *Lokatara Saraswati*, 3(1), 26-32.