



STRATEGI MENINGKATKAN PENGETAHUAN BAHASA INGGRIS KEPADA STAF HOTEL PURI TEMPO DOELOE

I Dewa Ayu Devi Maharani Santika¹⁾, Yohanes Edison Ino Mite²⁾

^{1,2}Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: devimaharanisantika@unmas.ac.id¹, inomite344@gmail.com²

ABSTRAK

Seiring dengan kunjungan wisatawan yang sudah mulai meningkat, hotel-hotel mulai bersiap menerima tamu. Salah satu bentuk persiapannya adalah kesiapan staf untuk menerima dan memberikan pelayanan kepada tamu. Hotel Puri Tempo Doeloe termasuk hotel yang tengah bersiap untuk menerima kunjungan tamu. Namun fokus hotel adalah pada sarana dan prasarana yang tersedia di hotel sehingga SDM belum tersentuh. Kegiatan ini kemudian mengangkat topik pelatihan Bahasa Inggris kepada staf Hotel Puri Tempo Doeloe. Situasi awal yang ditemukan di lapangan, banyak staf hotel yang belum fasih berbahasa Inggris, terutama bahasa Inggris komunikatif untuk menghadapi tamu, serta 2 permasalahan lainnya: kurangnya pengetahuan tentang *grammar* dan *vocabulary* dalam bahasa Inggris, Kurang percaya diri saat berbicara bahasa Inggris. Metode pelaksanaan yaitu; metode observasi, metode edukasi, metode evaluasi. Hasil dari bimbingan belajar, mitra dapat berbahasa Inggris dengan baik dan benar, mitra dapat membiasakan diri untuk belajar secara mandiri, sehingga muncul kemandirian dalam diri staf meskipun pada akhirnya program bimbingan belajar ini berhenti. Secara tidak langsung mitra berkontribusi meningkatkan kualitas hotel dikarenakan hotel mendapatkan nilai tambahan yaitu staf hotel yang mampu berkomunikasi dengan tamu yang berasal dari luar negeri.

Kata Kunci: Covid-19, belajar bahasa Inggris, hotel

PENDAHULUAN

Masa pandemi menjadi masa yang paling sulit bagi industri pariwisata, di mana banyak bisnis di industri tersebut melakukan PHK besar-besaran yang berujung tutup, dan terjadi pengurangan karyawan yang sangat besar. Hal ini juga terjadi pada usaha perhotelan. Hotel-hotel di Bali yang saat ini masih buka, fokus pada kemampuan untuk bertahan dengan cara meminimalisir penggunaan tenaga kerja, dan menekan biaya-biaya, sehingga diharapkan mampu hanya sekedar *break event*. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi senjata utama yang digunakan dalam memenangkan persaingan, dan salah satunya adalah bahasa Inggris.

Belajar Bahasa Inggris telah diperoleh dari sejak usia dini. Hal ini akan memberi dampak positif terhadap penguasaan bahasa Inggris pada pembelajar bahasa kedua (Musruroh et. al., 2018). Bagi yang melanjutkan hingga perguruan tinggi, biasanya bahasa Inggris juga akan menjadi salah satu mata kuliah wajib di

semester pertama. Untuk penguasaan bahasa Inggris, Indonesia mendapatkan ranking ke-32 dari total 72 negara yang masuk kategori. Ini bisa diartikan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia tidak menguasai bahasa internasional tersebut. Di era globalisasi ini berbicara bahasa Inggris seharusnya sudah diterapkan dengan baik. Tidak perlu fasih berbicara bahasa Inggris, tetapi perlu memahami saja Ketika berkomunikasi dengan orang asing yang berasal dari negara lain. Bisa berbicara bahasa Inggris ternyata juga memberikan keuntungan dalam kehidupan karier kita.

Hasil observasi menemukan berbagai kendala yang dihadapi mitra terutama yang bekerja di sektor pariwisata. Pelaksanaan program pengabdian masyarakat periode ini berlokasi di Hotel Puri Tempo Doeloe Sanur, Kecamatan Denpasar Selatan, Kabupaten Denpasar. Berdasarkan hasil observasi dengan metode wawancara terhadap masyarakat sasaran, yaitu 4 orang staf Hotel Puri Tempo Doeloe mengaku bahwa mereka tidak mampu berbicara bahasa Inggris dan tidak mengerti saat tamu/pengunjung hotel menanyakan sesuatu kepada mereka.

Solusi yang diberikan dengan adanya permasalahan tersebut adalah dengan memberikan bimbingan belajar bahasa Inggris kepada mitra. Cara ini dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris dan memudahkan mitra untuk berbicara bahasa Inggris. Sehingga dengan adanya pemberian bimbingan belajar, mitra dapat memperoleh pengetahuan berbahasa Inggris yang sebelumnya belum diketahui mitra untuk membantu mereka dalam proses belajar.

METODE

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini sasaran kegiatan adalah staf yang menjadi mitra di hotel Puri Tempo Doeloe dengan adanya suatu program kerja yaitu bimbingan belajar, kegiatan ini di mulai dari Maret hingga September 2022. Metode pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan persoalan masyarakat sasaran adalah dengan melakukan 3 metode yaitu; Metode observasi, metode edukasi, metode evaluasi.

1. Metode Observasi

Dalam metode ini menanyakan permasalahan mitra berkaitan dengan pengetahuan bahasa Inggris mereka. Setelah itu dilanjutkan dengan mengajak mitra untuk membuat suatu kegiatan yaitu melakukan bimbingan belajar bahasa



inggris, dan tentunya meminta izin kepada *owner* hotel untuk menyetujui proses pelaksanaan pembelajaran bersama secara tatap muka dengan skala waktu yang sedikit dan jumlah mitra yang beranggota 4 orang.

2. Metode Edukasi

Metode yang diberikan dalam proses pembelajaran adalah berdiskusi dan belajar dengan menggunakan *sample-modul-english-study-for-hotel-customer-service* dan beberapa kosakata bahasa Inggris perhotelan yang diambil dari internet. Dengan harapan mitra lebih mudah memahami materi yang diberikan.

3. Metode Evaluasi

Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yang dilihat dari perkembangan mitra mengenai program-program yang sudah diberikan, apakah dapat memberikan manfaat yang signifikan. Dalam pelaksanaan metode ini partisipasi dari mitra sendiri cukup memuaskan. Mitra serius mendengarkan materi yang dijelaskan, walaupun kehadiran mereka juga sedikit terganggu dikarenakan mitra mempunyai kesibukan pribadi, tetapi persoalan ini masih dapat diatasi dengan menambahkan jam belajar pada saat bimbingan belajar berlangsung. Perkembangan kegiatan mitra terlihat setelah metode ini dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan dimulai dari bulan Maret hingga September 2022. Pembelajaran ini merupakan kegiatan belajar yang dilakukan di luar jam kerja sehingga mitra merasa nyaman saat mengikuti pembelajaran. Materi yang diambil untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah mencari dan mempersiapkan materi, seperti; *Tenses and Tourism English Vocabulary Application* dan *English Study for Hotel and Resort Employees*. Metode pengajaran yang dilakukan adalah dengan cara; menjelaskan dan memberikan pemahaman terkait materi yang diberikan kepada mitra secara langsung. Melakukan latihan atau mempraktikkan langsung seperti membuat sebuah percakapan terkait materi yang telah diberikan. Melakukan penghafalan kosa kata bahasa inggris yang berkaitan dengan perhotelan dan *tour*. Kosakata merupakan hal yang penting dalam penguasaan suatu bahasa, misalnya bahasa Inggris. Hal ini karena dalam menyusun kalimat baik lisan ataupun tulisan akan memerlukan kata-

kata yang tepat (Santika, Putri, Sudipa, dan Diantari, 2022). Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan latihan dan tugas seperti membuat sebuah percakapan antara staf hotel dengan tamu/pengunjung hotel.

1. Pelaksanaan Pre-Test

Pada permulaan pelatihan, peserta diminta untuk mengerjakan *pre-test* yang berisi soal-soal komunikasi Bahasa Inggris. Tujuan pemberian *test* ini adalah untuk mengetahui kemampuan awal peserta pelatihan sehingga dapat merumuskan materi-materi pelatihan selanjutnya.

Berikut nilai yang diberikan saat latihan soal diberikan kepada mitra.

Tabel 1. Nilai *Pre-Test* Peserta Latihan Soal

No.	Nama Peserta	Nilai
1	Wayan	75
2	Sutri	70
3	Manto	65
4	Kadir	60
	Rerata	78

Dari nilai-nilai yang diperoleh tersebut, dapat dilihat bahwa peserta pelatihan masih berada pada tahap *average*. Tahapan ini berarti peserta pelatihan menguasai Bahasa Inggris dasar, namun masih ada beberapa kosakata yang belum dipahami oleh peserta pelatihan, sehingga belum mampu menjawab beberapa soal yang diberikan.

2. Pelatihan

Berdasarkan hasil *pre-test* yang diberikan, tahap selanjutnya dari kegiatan pengabdian ini adalah pelatihan. Materi yang telah dirangkum dari berbagai sumber telah disusun untuk diberikan secara bertahap kepada peserta pelatihan. Pelatihan ini berlangsung kurang lebih selama 3 bulan, dan diadakan 1 minggu sekali dengan durasi 1,5 jam setiap pertemuan. Adapun materi yang diberikan adalah sebagai berikut:

No	Pertemuan ke	Materi
1.	I	<i>Greetings</i>
2.	II	<i>Dealing with Guest requests</i>
3.	III – V	<i>Handling Complaint</i>

4.	V	<i>Describing Hotel Facilities</i>
5.	VI	<i>Vocabulary in Hotel</i>
6.	VII	<i>Offering help and suggestion</i>
7.	VIII	<i>Days and Times</i>
8.	IX dan X	<i>Tense</i>
9.	XI	<i>Telephone Etiquettes</i>
10	XII dan XIII	<i>Dialog Practice</i>
11.	XIV dan XV	<i>Dialog Practice</i>
12.	XVI	<i>Final Test</i>

Tujuan menggunakan materi ini agar staf dapat mengetahui dan mengingat kosakata dan kalimat yang sering digunakan di perhotelan dan pariwisata secara umum sehingga memudahkan staf saat berkomunikasi. Dari program yang telah dilakukan tentunya mengharapkan hasil yang maksimal sesuai dengan harapan semua pihak. Hasil yang maksimal dapat diperoleh dari kerja keras dan kedisiplinan mitra dalam mengikuti proses kegiatan berlangsung.



Gambar 1. Melakukan Sosialisasi terkait Program Kerja yang Akan Dilaksanakan bersama Mitra

Motivasi kepada mitra agar tidak merasa minder ketika berbicara bahasa Inggris adalah dengan meminta mitra agar mereka mau berlatih berbicara bahasa Inggris, yaitu menyarankan mitra untuk melakukan 3 hal, antara lain: Saat bertanya atau menjawab pertanyaan selama proses pembelajaran menggunakan bahasa

Inggris. Mitra disarankan untuk sering membaca karya dalam bahasa Inggris, karena pengucapan yang salah dapat segera diperbaiki dengan membaca mitra. Alhasil, peserta pelatihan lebih percaya diri saat berbicara bahasa Inggris. Disarankan bagi mitra untuk menggunakan aplikasi terjemahan bahasa Inggris, seperti aplikasi kamus U, karena aplikasi ini memiliki beberapa fitur: menerjemahkan gambar dengan kamera, belajar bahasa Inggris dari layar kunci Android, memeriksa tata bahasa, akan sangat membantu untuk belajar bahasa Inggris nanti proses dari.



Gambar 2. Menjelaskan Beberapa Materi yang Akan Diberikan kepada Mitra

Dan hasil dari bimbingan belajar yang telah dilaksanakan adalah : Mitra dapat berbahasa Inggris dengan baik dan benar. Mitra dapat membiasakan diri untuk belajar secara mandiri, sehingga muncul kemandirian dalam diri staf meskipun pada akhirnya program bimbingan belajar ini berhenti. Secara tidak langsung mitra berkontribusi meningkatkan kualitas hotel dikarenakan hotel memiliki nilai tambahan yaitu staf hotel yang mampu berkomunikasi dengan tamu yang berasal dari luar negeri.



Gambar 3. Menanyakan Permasalahan Mitra terkait Materi yang Sudah Dijelaskan dan Membantu Mitra yang Masih Kesulitan



Gambar 4. Mendampingi Mitra Secara Langsung Mengenai Kesulitan Materi

3. Evaluasi

Tahap akhir pengabdian kepada masyarakat ini adalah melakukan evaluasi berdasarkan materi-materi yang telah diberikan.



Tabel 1. Nilai *Final-Test* Peserta Latihan Soal

No.	Nama Peserta	Nilai
1	Wayan	85
2	Sutri	84
3	Manto	80
4	Kadir	80
	Rerata	84

Pada tahap evaluasi ini, ada peningkatan nilai yang diperoleh oleh peserta pelatihan. Ini menunjukkan bahwa materi yang diajarkan telah dapat diterima dan dimengerti oleh peserta pelatihan. Nilai *test* yang diperoleh meningkat secara signifikan dari nilai yang diperoleh pada *pre-test* sebelum pelatihan. Dapat dilihat juga motivasi peserta untuk menggunakan Bahasa Inggris telah mulai muncul, dengan dibuktikan pada latihan dialog di setiap pertemuan yang mampu diikuti oleh peserta pelatihan. Dialog merupakan bagian dari praktik bahasa, karena dapat membantu latihan pengucapan atau pelafalan kata dengan tepat. Dalam Bahasa Inggris yang memiliki bentuk fonetik berbeda dengan bahasa Indonesia, pengucapan menjadi penting karena akan berpengaruh pada makna kata yang diucapkan tersebut (Santika et al., 2021).

SIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini adapun simpulan yang dapat diberikan adalah; (1) Mitra bisa mengetahui kosakata yang sering digunakan di perhotelan, (2) Mitra mampu menggunakan bahasa inggris dengan baik, (3) Mitra merasa percaya diri saat berbicara bahasa inggris karena mempunyai pengetahuan dasar tentang bahasa inggris. Dalam kegiatan pengabdian masyarakat di Hotel Puri Tempo Doeloe ini, partisipasi mitra sangat baik. Semua pihak yang terlibat dapat mengikuti kegiatan sesuai dengan program kerja yang direncanakan. Mulai dari awal kegiatan yaitu perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan, semua dapat berjalan dengan lancar. Kelancaran dalam kegiatan ini berhasil dicapai karena antusias dan kekompakan dari semua pihak yang terlibat.



UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada staf dan *owner* Hotel Puri Tempo Doeloe yang berlokasi di jalan Bypass Ngurah Rai No.209, Sanur, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali atas partisipasinya dalam mendukung kegiatan ini dan telah bersedia menjadi mitra dan memberikan waktu dan tenaganya hingga berlangsungnya kegiatan pengabdian masyarakat ini sampai selesai.

DAFTAR RUJUKAN

Devi Maharani Santika, I. D. A., Mahatma Agung, I. G. A., & Apriliani, K. (2021). Video Pembelajaran untuk Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Tingkat Sekolah Dasar. *International Journal of Community Service Learning*, 5(4), 342–352. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v5i4.40865>

KOSA KATA BAHASA INGGRIS PERHOTELAN.

<https://www.sederet.com/tutorial/kosakata-tentang-perhotelan-dalam-bahasa-inggris>

Masrurroh, L., Ainiyah, M., & Hidayah, B. (2018). Pelatihan pengajaran bahasa Inggris usia dini bagi guru-guru bahasa Inggris di PAUD-TK-MI. *JPP IPTEK (Jurnal Pengabdian Dan Penerapan IPTEK)*, 2(1), 33-36.

Santika, I. D. A. D. M., Putri, I. G. A. V. W., Sudipa, M. H. D., & Diantari, N. P. A. (2022). Penguasaan Kosakata Bahasa Inggris untuk Memperkenalkan Kearifan Lokal ke Manca Negara . *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(4), 915-924. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i4.10014>