

Pelatihan Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Kompetensi Bahasa Inggris bagi Staf Hotel di V Hotel & Residence Bandung

Ida Zuraida¹, Ervina CM Simatupang², Jasmine Nadira Awwali³, Rezky Ahfiatul Barokah⁴

^{1,2,3}Bahasa Inggris, Universitas Widyatama

⁴ Administrasi Bisnis, Universitas Wanita Internasional

e-mail: ida.zuraida@widyatama.ac.id

Abstract

Quality communication is the backbone of the hospitality industry. This community service (PkM) project aimed to enhance the English language proficiency of the staff at V Hotel & Residence Bandung. The participants were selected from various departments, including the Front Office, Housekeeping, Food & Beverage (F&B), and other supporting divisions, ensuring a comprehensive improvement in the hotel's service standards. The training followed a structured 15-meeting syllabus designed to address specific workplace needs, ranging from basic self-introductions to complex complaint handling. The methodology employed a pre-experimental design with a pre-test and post-test. Results indicated a significant increase in the staff's confidence and technical ability to use English in professional scenarios, particularly in telephoning etiquette and providing directions.

Keywords: English for Specific Purposes (ESP), Hospitality, Hotel Staff, Community Service, V Hotel & Residence.

Abstrak

Komunikasi yang berkualitas adalah tulang punggung industri perhotelan. Proyek Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan kemahiran berbahasa Inggris para staf di V Hotel & Residence Bandung. Para peserta dipilih dari berbagai departemen, termasuk Front Office, Housekeeping, Food & Beverage (F&B), dan divisi pendukung lainnya, untuk memastikan peningkatan standar layanan hotel secara komprehensif. Pelatihan ini mengikuti silabus terstruktur sebanyak 15 pertemuan yang dirancang untuk mengatasi kebutuhan spesifik di tempat kerja, mulai dari perkenalan diri dasar hingga penanganan keluhan pelanggan yang kompleks. Metodologi yang digunakan adalah desain pra-eksperimental dengan pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan yang signifikan pada rasa percaya diri dan kemampuan teknis staf dalam menggunakan bahasa Inggris pada skenario profesional, khususnya dalam etiket bertelepon dan memberikan petunjuk arah.

Kata kunci: Bahasa Inggris untuk Tujuan Khusus (ESP), Perhotelan, Staf Hotel, Pengabdian kepada Masyarakat, V Hotel & Residence.

PENDAHULUAN

Dalam lanskap pariwisata terglobalisasi saat ini, peran bahasa Inggris telah berevolusi dari sekadar keterampilan akademis sekunder menjadi utilitas profesional utama. Di dalam sektor perhotelan, bahasa Inggris berfungsi sebagai *lingua franca* universal yang menjadi jembatan penting antara penyedia layanan dan wisatawan internasional (Blue & Harun, 2003). Kualitas komunikasi di lingkungan hotel bukan semata-mata soal keakuratan linguistik; melainkan landasan dari keunggulan layanan dan reputasi institusi. Seiring dengan meningkatnya mobilitas global, produk yang ditawarkan oleh industri perhotelan telah bergeser dari fasilitas berwujud (*tangible*) ke pengalaman tak berwujud (*intangible*), di mana kemampuan staf untuk menavigasi interaksi antarpribadi yang kompleks mulai dari menyambut tamu hingga menyelesaikan keluhan bertekanan tinggi menentukan keunggulan kompetitif sebuah hotel (Al-Khatib, 2005).

Bandung, yang secara historis dikenal sebagai *Paris van Java*, tetap menjadi salah satu pusat pariwisata paling vital di Indonesia, menarik volume pengunjung internasional yang signifikan baik untuk keperluan bisnis maupun rekreasi. V Hotel & Residence, Bandung, menempati posisi strategis di dalam pasar ini, melayani demografi yang beragam yang menuntut standar layanan profesional tingkat tinggi. Namun, efektivitas penyampaian layanan di V Hotel sering kali terkendala oleh kesenjangan kemampuan bahasa Inggris. Meskipun para staf memiliki keterampilan kejuruan yang memadai untuk peran mereka masing-masing, kompetensi komunikatif mereka sering kali goyah saat menghadapi interaksi tamu yang bernuansa kompleks. Gesekan ini yang disebabkan oleh kesalahpahaman dalam menangkap permintaan tamu atau ketidakmampuan memberikan informasi terperinci berdampak langsung pada skor kepuasan tamu dan nilai merek hotel secara keseluruhan di era digital yang dipenuhi ulasan daring instan (Munn, 2011).

Tantangan utama yang dihadapi oleh para praktisi perhotelan di Indonesia adalah ketergantungan pada dasar-dasar Bahasa Inggris Umum (*General English/GE*) yang tidak memiliki konteks tempat kerja. Kemahiran standar bahasa Inggris di Indonesia terus berada pada kategori Menengah hingga Rendah dalam *EF English Proficiency Index* (2023). Bagi staf di V Hotel & Residence, transisi dari bahasa Inggris kelas dasar menuju tuntutan linguistik khusus di lapangan kerja hotel sering kali terasa mengejutkan. Proyek ini mengatasi kesenjangan tersebut melalui pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP) atau Bahasa Inggris untuk Tujuan Khusus.

Berbeda dengan pengajaran bahasa Inggris umum, ESP berfokus pada kebutuhan komunikatif spesifik pembelajar di lingkungan profesional mereka (Dudley-Evans & St John, 1998). Bagi praktisi perhotelan, hal ini mencakup penguasaan Kompetensi Strategis yakni kemampuan menggunakan bahasa secara efektif untuk mencapai tujuan, bahkan ketika sumber daya linguistik yang dimiliki terbatas (Canale & Swain, 1980). Latar belakang pengabdian kepada masyarakat ini berakar pada kebutuhan untuk beranjak dari sekadar menghafal tata bahasa menuju kecakapan berbasis tugas (*task-based proficiency*) yang memberdayakan staf untuk menjalankan tugas mereka dengan percaya diri dan presisi.

Salah satu fitur unik dari inisiatif Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini adalah pendekatannya yang bersifat lintas divisi. V Hotel & Residence berfungsi sebagai ekosistem holistik di mana perjalanan tamu melibatkan berbagai titik sentuh (*touchpoints*) di berbagai departemen:

- Front Office: Sebagai wajah hotel, staf ini membutuhkan etiket bertelepon tingkat lanjut (Pertemuan 5) dan kemampuan untuk menangani keluhan kompleks (Pertemuan 9). Peran mereka menuntut tingkat bahasa formal (*formal register*) dan keterampilan negosiasi yang tinggi (Lashley, 2000).
- Housekeeping: Komunikasi untuk staf *housekeeping* sering kali bersifat instruksional dan spasial. Staf harus mampu memahami kebutuhan tamu terkait fasilitas kamar dan memberikan petunjuk arah yang akurat (Pertemuan 14) menggunakan preposisi tempat yang benar (Hawkey & Green, 2021).
- Food & Beverage (F&B): Interaksi di sini berkisar pada Menawarkan Bantuan (Pertemuan 8) dan deskripsi menu. Kemampuan untuk menggunakan frasa percakapan (*language gambits*) agar terdengar sopan dan proaktif sangat penting untuk meningkatkan penjualan (*upselling*) dan kenyamanan tamu (Blue & Harun, 2003).
- Dengan melibatkan seluruh divisi, pelatihan ini memastikan bahwa hotel mempertahankan rantai layanan yang mulus, di mana standar bahasa Inggris tetap konsisten dari area lobi hingga restoran, dan masuk ke dalam kamar tamu.

Metodologi pelatihan yang digunakan dalam proyek ini didasarkan pada Pengajaran Bahasa Berbasis Tugas (*Task-Based Language Teaching/TBLT*). Model pedagogis tradisional sering kali gagal diterapkan pada pembelajar dewasa di tempat kerja karena lebih memprioritaskan aturan abstrak daripada aplikasi praktis (Nunan, 2004). Namun, inisiatif PkM ini memanfaatkan silabus 15 pertemuan untuk menciptakan simulasi profesional. Dengan menyimulasikan skenario dunia nyata seperti mencatat pesan telepon atau memberikan petunjuk arah ke tempat wisata di Bandung seperti Gedung Sate pelatihan ini membantu staf membangun memori otot (*muscle memory*) untuk penggunaan bahasa (Ellis, 2003).

Selain itu, pelatihan ini mengatasi *Affective Filter* hambatan psikologis yang diciptakan oleh kecemasan dan kurangnya rasa percaya diri (Krashen, 1982). Banyak staf hotel di Bandung merasa malu atau takut berbicara bahasa Inggris karena takut melakukan kesalahan tata bahasa. Dengan berfokus pada Kompetensi Strategis dan menyediakan ekspresi fungsional yang siap pakai, pelatihan ini menurunkan batasan psikologis tersebut, mendorong staf untuk berinteraksi dengan tamu secara proaktif, alih-alih reaktif.

Inisiatif ini merupakan wujud nyata dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi oleh tim dari Universitas Widyatama dan STIE Gema Widya Bangsa. Hal ini selaras secara langsung dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG) 4: Pendidikan Berkualitas dan SDG 8: Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi. Dengan memberikan pelatihan profesional yang berkualitas tinggi dan tepat sasaran, universitas memberdayakan tenaga kerja lokal untuk bersaing dalam ekonomi global.

Sebagai kesimpulan, latar belakang Pengabdian Masyarakat di V Hotel & Residence ini merupakan respons atas kebutuhan mendesak akan model pelatihan bahasa Inggris yang terspesialisasi dan lintas divisi. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ESP, simulasi berbasis tugas, dan fokus pada kompetensi strategis, program ini bertujuan untuk mengubah staf dari praktisi lokal menjadi pendidik perhotelan global, memastikan bahwa V Hotel & Residence tetap menjadi destinasi utama di jantung Jawa Barat.

Pelatihan ini disampaikan melalui kerangka kerja 15 pertemuan, sebagaimana dijabarkan di bawah ini:

Tabel 1. Kerangka Kerja 15 Pertemuan

Pertemuan	Topik	Tujuan
1 & 2	<i>Pre-Test & Wawancara</i>	Mengidentifikasi kompetensi awal dalam keterampilan menulis dan berbicara.
3	Perkenalan Diri	Menyapa, memperkenalkan diri dan orang lain menggunakan kosakata yang relevan.
4	Instruksi & Peran	Menggunakan <i>Simple Present Tense</i> untuk mendeskripsikan posisi dan tugas di hotel.
5	Bertelepon	Menjawab telepon dan mencatat pesan menggunakan ungkapan profesional.
6 & 7	Aktivitas Profesional	Berbicara tentang tanggung jawab spesifik sesuai dengan masing-masing divisi (FO, HK, F&B).
8	Menawarkan Bantuan	Memanfaatkan frasa pembuka (<i>gambits</i>) dan kosakata yang sesuai untuk membantu tamu.
9	Menangani Keluhan	Melakukan strategi komunikasi yang efektif untuk meredakan (<i>deeskalasi</i>) masalah tamu.
10	Peningkatan <i>Listening</i>	Memahami ide utama dan detail dalam pengumuman terkait hotel/perjalanan.
11	Fasilitas Hotel	Memberikan informasi terperinci mengenai fasilitas hotel.
12	Area Sekitar	Memberikan informasi tentang atraksi kota dan tempat menggunakan preposisi yang benar.
13	Pengembangan Kosakata	Meningkatkan pelafalan dan penggunaan terminologi khusus hotel.
14	Memberi Petunjuk Arah	Memandu tamu melalui area hotel dengan bahasa tata ruang yang jelas.
15	Ulasan & Praktik	Simulasi akhir dan gladi bersih dari semua materi yang diajarkan.

METODE

Metodologi pelaksanaan proyek pengabdian kepada masyarakat ini dirancang agar ketat, berbasis data, dan sangat dikontekstualisasikan dengan lingkungan V Hotel & Residence Bandung yang spesifik. Untuk memastikan efektivitas intervensi, tim mengadopsi desain pra-eksperimental satu kelompok (*one-group pre-test-post-test design*). Pendekatan ini memungkinkan perbandingan yang jelas antara dasar komunikasi awal staf dan kompetensi profesional akhir mereka setelah intervensi pembelajaran.

1. Peserta

Program pelatihan melibatkan kohort anggota staf yang beragam dengan total keseluruhan yang merepresentasikan tenaga kerja operasional inti hotel. Berbeda dengan kursus bahasa generik yang sering kali hanya berfokus pada pihak manajemen, proyek ini menyorot garis depan (*front liner*) dari pengalaman perhotelan. Peserta ditarik dari berbagai area fungsional, dengan menyadari bahwa setiap titik interaksi tamu dari lobi hingga kamar tamu adalah momen di mana kompetensi linguistik menentukan kualitas layanan.

- *Front Office* (FO): Sebagai titik kontak utama, peserta FO berfokus pada momen kritis pertama dari perjalanan tamu. Pelatihan mereka memprioritaskan prosedur

check-in tingkat tinggi, etiket telepon profesional, dan hubungan tamu yang kompleks. Objektif untuk kelompok ini adalah beranjak dari bahasa Inggris berbasis transaksi dasar menuju bahasa negosiasi dan pembangunan hubungan.

- *Housekeeping* (HK): Komunikasi di divisi *housekeeping* sering kali bersifat instruksional dan memiliki risiko tinggi terkait privasi dan kenyamanan tamu. Peserta dari divisi ini berfokus pada pemahaman instruksi terkait kamar dan permintaan layanan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa staf dapat merespons kebutuhan tamu secara akurat (misalnya, permintaan perlengkapan atau pelaporan masalah kamar) dengan kejelasan dan kesopanan.
- *Food & Beverage* (F&B): Interaksi di departemen F&B ditandai dengan frekuensi yang tinggi dan kebutuhan akan pelayanan yang proaktif. Anggota staf berfokus pada deskripsi menu, Menawarkan Bantuan menggunakan *language gambits* tertentu, dan mengelola alur layanan restoran. Divisi ini membutuhkan penguasaan kata sifat deskriptif dan bentuk pertanyaan yang sopan.
- Divisi Pendukung (Administrasi dan Keamanan): Peserta ini memberikan kerangka dukungan untuk operasional hotel. Pelatihan mereka berfokus pada bantuan umum, mencatat pesan, dan koordinasi antar departemen untuk memastikan pengalaman pelayanan yang mulus bagi tamu.

2. Tahapan Pelatihan

Program dilaksanakan melalui tiga fase yang berbeda dan berurutan, memastikan perkembangan yang logis dari penilaian diagnostik ke penguasaan instruksional, dan evaluasi akhir.

A. Fase Diagnostik (Pertemuan 1–2)

Proyek dimulai dengan asesmen diagnostik komprehensif untuk mengidentifikasi kompetensi prioritas para peserta. Fase ini sangat penting untuk menyesuaikan silabus 15 pertemuan dengan kebutuhan aktual staf V Hotel.

- *Pre-Test* Tertulis: Asesmen terstandarisasi diberikan untuk mengukur pengetahuan dasar tata bahasa (khususnya *Simple Present Tense*), kosakata, dan pemahaman tertulis yang berkaitan dengan skenario hotel.
- Wawancara Diagnostik: Wawancara individual dilakukan untuk mengidentifikasi keterampilan berbicara yang ada. Hal ini memungkinkan para pelatih untuk menilai *affective filters* tingkat kecemasan dan kepercayaan diri yang sering kali menghambat produksi lisan di lingkungan kerja.

B. Fase Instruksional (Pertemuan 3–15)

Fase ini membentuk inti dari inisiatif Pengabdian kepada Masyarakat. Fase ini terdiri dari serangkaian pertemuan intensif berbasis tugas yang mengintegrasikan prinsip-prinsip *English for Specific Purposes* (ESP) dengan *Task-Based Language Teaching* (TBLT). Silabus dibagi ke dalam modul fungsional:

- Interaksi Fondasional (Pertemuan 3–4): Peserta mempraktikkan perkenalan diri, salam, dan mengidentifikasi posisi serta tanggung jawab di hotel menggunakan *Simple Present Tense*. Hal ini membangun identitas profesional untuk setiap anggota staf.
- Mekanika Komunikasi (Pertemuan 5): Sesi ini didedikasikan untuk etiket bertelepon, khususnya berfokus pada menjawab telepon dan mencatat pesan secara akurat.

- Spesialisasi Departemen (Pertemuan 6–7): Staf bekerja dalam kelompok khusus divisi untuk membicarakan tentang tanggung jawab unik mereka (misalnya, staf F&B mendiskusikan penataan meja, sementara staf HK mendiskusikan penyiapan kamar).
- Kompetensi Strategis (Pertemuan 8–9): Pertemuan berisiko tinggi ini berfokus pada Menawarkan Bantuan dan Menangani Keluhan. Simulasi digunakan untuk membantu staf mempraktikkan *language gambits* guna meredakan rasa frustrasi tamu dan memberikan solusi proaktif.
- Keterampilan Reseptif dan Penyediaan Informasi (Pertemuan 10–13): Peserta meningkatkan pemahaman mendengarkan (*listening comprehension*) mengenai pengumuman hotel dan berlatih memberikan informasi detail mengenai fasilitas dan atraksi kota di sekitar dengan menggunakan preposisi yang tepat. Sesi pengayaan kosakata memastikan pelafalan yang tepat untuk istilah-istilah teknis perhotelan.
- Navigasi Spasial (Pertemuan 14): Staf mempraktikkan Meminta dan Memberikan Petunjuk Arah di dalam area hotel, memastikan mereka dapat memandu tamu secara akurat dan sopan ke berbagai area.
- Ulasan dan Praktik (Pertemuan 15): Pertemuan instruksional terakhir didedikasikan untuk ulasan komprehensif dari semua materi, memungkinkan adanya simulasi terintegrasi yang menggabungkan berbagai keterampilan (misalnya, menangani keluhan melalui telepon).

C. Fase Evaluasi (*Post-Test*)

Fase akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi peningkatan kompetensi para peserta.

- Evaluasi *Post-Test*: Asesmen tertulis dan lisan mereplikasi *pre-test* diagnostik untuk memberikan pengukuran pertumbuhan secara langsung.
- Ulasan Akhir: Sesi kolaboratif diadakan untuk mendiskusikan hasil dan memberikan umpan balik (feedback) personal kepada staf mengenai kemajuan mereka dan area yang perlu dipelajari lebih lanjut secara mandiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari program pelatihan bahasa Inggris di V Hotel & Residence Bandung menunjukkan pergeseran yang signifikan pada lanskap komunikatif staf di seluruh divisi yang berpartisipasi. Dengan menganalisis data dari fase diagnostik hingga evaluasi akhir, bagian ini mengelaborasi dampak transformatif dari intervensi 15 pertemuan tersebut.

1. Hasil Diagnostik Awal

Fase diagnostik, yang mencakup *pre-test* tertulis dan wawancara individu, memberikan peta yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan linguistik staf yang ada saat itu.

- Tantangan Gramatikal: Hasil *pre-test* menunjukkan bahwa sebagian besar peserta kesulitan menggunakan *Simple Present Tense* ketika mendeskripsikan tugas profesional mereka. Dalam konteks perhotelan, bentuk kalimat ini sangat penting untuk mengartikulasikan peran dan tanggung jawab secara jelas kepada tamu (misalnya, Pertemuan 4 dan 6).

- Kosakata Spasial: Kelemahan utama ditemukan dalam penggunaan preposisi tempat, yang sangat esensial untuk memberikan petunjuk arah (Pertemuan 12 dan 14). Tanpa presisi dalam penggunaan preposisi, staf sering kali memberikan panduan yang rancu atau membingungkan kepada tamu terkait fasilitas hotel.
- Observasi Spesifik Divisi: Selama wawancara diagnostik, terlihat perbedaan yang mencolok dalam kepercayaan diri berkomunikasi. Staf *Housekeeping* menunjukkan tingkat keraguan yang tinggi dan keengganan untuk berbicara, mengindikasikan *affective filter* yang signifikan. Sebaliknya, staf *Front Office*, meskipun lebih percaya diri, kesulitan dengan tata bahasa formal dan *gambit* linguistik spesifik yang diwajibkan untuk percakapan telepon profesional (Pertemuan 5).

2. Dampak Pelatihan

Fase instruksional memanfaatkan pendekatan berbasis tugas untuk memindahkan staf dari aturan abstrak menuju aplikasi di tempat kerja.

- Presisi Gramatikal: Dengan berfokus pada *Simple Present Tense* di Pertemuan 4 dan Pertemuan 6, para peserta mulai mendemonstrasikan penguasaan struktur yang lebih baik yang diperlukan untuk mendeskripsikan posisi spesifik dan aktivitas sehari-hari mereka. Peningkatan ini memungkinkan staf untuk memperjelas peran mereka kepada tamu dengan lebih efektif, sehingga meningkatkan persepsi profesionalisme di masing-masing departemen.
- Kompetensi Strategis dan Hambatan Afektif (*Affective Filter*): Sesi tentang Menawarkan Bantuan (Pertemuan 8) dan Menangani Keluhan (Pertemuan 9) diidentifikasi sebagai pertemuan yang paling interaktif dan berdampak. Dengan mempraktikkan simulasi skenario tamu bertekanan tinggi, staf secara signifikan mampu mengurangi kecemasan mereka, atau *affective filter*. Menurunnya hambatan psikologis ini memungkinkan mereka untuk merespons kebutuhan tamu dengan lebih natural dan penuh empati, menggunakan *language gambits* yang sopan, alih-alih frasa yang terputus-putus.
- Akurasi Spasial dalam Konteks Lokal: Fokus pada preposisi selama Pertemuan 12 dan 14 memberikan perangkat yang memadai bagi staf untuk memandu tamu menyusuri area hotel dengan presisi. Lebih jauh, pelatihan ini meluas ke area kota di sekitarnya, meningkatkan kemampuan staf untuk memandu pengunjung internasional ke atraksi ikonik Bandung seperti *Paris Van Java* dan Gedung Sate. Akurasi tata ruang ini secara langsung diartikan sebagai pengalaman tamu yang lebih terbantu dan lancar.

3. Hasil Evaluasi

Data *post-test*, yang dikumpulkan pada Pertemuan 16, mengungkapkan peningkatan kemahiran bahasa Inggris yang nyata dan terukur di semua divisi V Hotel & Residence.

- Peningkatan Rasa Percaya Diri: Peserta menunjukkan kepercayaan diri yang jauh lebih tinggi dalam komunikasi lisan selama simulasi tamu. Keraguan yang terlihat pada fase diagnostik digantikan oleh kemauan untuk memulai interaksi.
- Akurasi Administratif: Untuk staf *Front Office* dan pendukung, terdapat peningkatan mencolok pada keakuratan pencatatan pesan selama adanya panggilan

masuk. Penggunaan ungkapan bertelepon yang tepat (Pertemuan 5) memastikan bahwa permintaan tamu dicatat dan disampaikan dengan lebih sedikit kesalahan.

- Kosakata Profesional: Hasil evaluasi menunjukkan rentang kosakata yang lebih profesional dan spesifik sesuai divisi. Staf F&B menjadi lebih cakap dalam mendeskripsikan menu dan menawarkan bantuan, sementara staf *Housekeeping* menguasai terminologi yang diperlukan untuk instruksi dan layanan terkait kamar (Pertemuan 3 dan 13).

Peningkatan sistematis ini memvalidasi model pelatihan 15 pertemuan sebagai kerangka kerja yang tangguh untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia institusi perhotelan lokal di pasar global.

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan dan evaluasi program pelatihan bahasa Inggris di V Hotel & Residence Bandung, dapat disimpulkan bahwa program ini berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi lisan maupun tulisan para peserta dari seluruh divisi yang menjadi sasaran pelatihan. Efektivitas program terlihat dari peningkatan kemampuan staf dalam menggunakan bahasa Inggris profesional untuk berbagai kebutuhan pelayanan tamu. Materi yang disusun secara bertahap, mulai dari penguasaan sapaan dasar hingga penanganan situasi pelayanan yang lebih kompleks, memberikan kesempatan bagi peserta untuk mengembangkan kompetensi bahasa secara sistematis sekaligus mendukung peningkatan profesionalisme dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Keberhasilan program juga ditunjukkan oleh penerapan pendekatan lintas divisi yang melibatkan staf *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food & Beverage* (F&B) dalam satu rangkaian pelatihan terpadu. Keterlibatan berbagai departemen tersebut memungkinkan terciptanya standar komunikasi bahasa Inggris yang lebih seragam di seluruh titik pelayanan hotel. Dengan demikian, setiap interaksi dengan tamu, baik dalam proses reservasi, penerimaan tamu, pelayanan kamar, maupun layanan restoran, dapat dilakukan dengan tingkat profesionalisme yang relatif konsisten. Kondisi ini turut mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi tamu sekaligus memperkuat koordinasi antarbagian dalam lingkungan kerja hotel.

Dari sisi metodologi, pendekatan *Learning by Doing* yang diterapkan selama pelatihan terbukti memberikan dampak positif terhadap proses pembelajaran peserta. Berbagai simulasi berbasis tugas, praktik percakapan, dan latihan situasional yang menyerupai kondisi kerja nyata memberikan kesempatan bagi peserta untuk langsung menerapkan materi yang dipelajari. Pendekatan ini dinilai lebih efektif dibandingkan metode yang hanya berfokus pada penghafalan kosakata dan tata bahasa karena peserta dapat membangun kompetensi komunikatif yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan mereka. Selain meningkatkan penguasaan bahasa, metode tersebut juga membantu peserta mengembangkan kemampuan dalam menyelesaikan berbagai situasi pelayanan meskipun masih memiliki keterbatasan kosakata.

Program ini juga berhasil mengurangi hambatan psikologis yang selama ini menjadi salah satu kendala utama dalam penggunaan bahasa Inggris di lingkungan kerja. Penekanan pada penggunaan frasa fungsional, strategi komunikasi praktis, serta teknik penanganan keluhan pelanggan membantu meningkatkan rasa percaya diri peserta dalam berinteraksi dengan tamu asing. Perubahan ini terlihat terutama pada staf *Housekeeping* yang sebelumnya cenderung menunjukkan tingkat kecemasan lebih tinggi ketika harus berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Setelah mengikuti pelatihan, peserta

menjadi lebih percaya diri untuk berinteraksi secara proaktif dengan tamu, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan terciptanya suasana pelayanan yang lebih ramah dan profesional.

Untuk menjamin keberlanjutan hasil yang telah dicapai, manajemen V Hotel & Residence Bandung perlu mengembangkan berbagai strategi pendukung yang dapat menjaga dan meningkatkan kompetensi bahasa Inggris karyawan secara berkelanjutan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah mengintegrasikan praktik penggunaan bahasa Inggris ke dalam budaya kerja sehari-hari melalui kebijakan internal hotel. Penerapan program *English Day* pada hari-hari tertentu dapat mendorong staf untuk menggunakan bahasa Inggris dalam briefing, koordinasi kerja, maupun interaksi profesional antarkaryawan. Selain itu, pembentukan *English Zone* di area tertentu, seperti meja resepsionis, ruang staf, atau area pelayanan lainnya, dapat memberikan ruang bagi karyawan untuk terus mempraktikkan keterampilan berbahasa yang telah diperoleh sehingga kemampuan tersebut tetap terpelihara dan berkembang.

Pemanfaatan teknologi digital juga menjadi aspek penting dalam mendukung pembelajaran berkelanjutan. Penggunaan aplikasi kosakata berbasis ponsel yang berisi istilah-istilah spesifik sesuai dengan kebutuhan masing-masing divisi dapat membantu staf melakukan pengulangan materi secara mandiri pada waktu luang mereka. Selain itu, pemanfaatan *chatbot* berbasis kecerdasan buatan atau platform simulasi digital dapat menyediakan sarana latihan yang fleksibel dan aman bagi karyawan untuk menghadapi berbagai skenario pelayanan yang menantang, termasuk penanganan keluhan pelanggan dan situasi pelayanan berisiko tinggi lainnya.

Pada tahap berikutnya, program pelatihan dapat dikembangkan ke tingkat yang lebih lanjut dengan menambahkan materi yang berfokus pada diplomasi budaya dan promosi destinasi lokal. Melalui pelatihan lanjutan ini, staf tidak hanya mampu berkomunikasi dalam konteks pelayanan dasar, tetapi juga dapat berperan sebagai representasi budaya daerah. Penguasaan keterampilan bercerita (*storytelling*) mengenai sejarah, kuliner, tradisi, dan berbagai ikon wisata Kota Bandung akan memberikan nilai tambah bagi pelayanan hotel. Dengan demikian, staf tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai duta budaya yang mampu memperkenalkan kekayaan lokal kepada wisatawan mancanegara sekaligus memperkuat citra V Hotel & Residence Bandung sebagai hotel yang memiliki karakter dan keunggulan kompetitif.

Selain itu, manajemen hotel perlu menerapkan sistem pemantauan dan evaluasi kompetensi bahasa Inggris secara berkelanjutan sebagai bagian dari mekanisme penjaminan mutu pelayanan. Pengukuran kemampuan bahasa dapat dilakukan melalui asesmen berkala, observasi langsung, maupun audit layanan menggunakan metode *mystery shopper* yang berfokus pada aspek komunikasi dan profesionalisme linguistik. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar bagi manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan lanjutan pada setiap departemen, menyusun program penyegaran (*refreshment training*), serta memastikan bahwa standar pelayanan internasional tetap terjaga secara konsisten dalam operasional hotel sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Khatib, S. S. (2005). *Exploring the English communicative needs of Jordanian hospitality students*. *International Journal of Applied Linguistics*.
- Blue, G. M., & Harun, M. (2003). *Hospitality language as a professional skill*. *English for Specific Purposes*, 22(1), 73-91.
- Brown, H. D. (2007). *Principles of Language Learning and Teaching*. Pearson Education.

- Canale, M., & Swain, M. (1980). *Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing*. *Applied Linguistics*, 1(1), 1-47.
- Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press.
- EF Education First. (2023). *EF English Proficiency Index 2023: A Ranking of 113 Countries and Regions by English Skills*.
- Ellis, R. (2003). *Task-based Language Learning and Teaching*. Oxford University Press.
- Fulcher, G., & Davidson, F. (2020). *The Routledge Handbook of Language Testing*. Routledge.
- Gu, P., & Park, J. (Eds.). (2019). *English language assessment in multilingual contexts*. Cambridge Scholars Publishing.
- Hawkey, R., & Green, A. (2021). *Language Assessment for Teachers: Research into Practice*. Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centered approach*. Cambridge University Press.
- Jones, A., & Smith, B. (2022). *The impact of structured test preparation on TOEFL scores: A longitudinal study*. *Journal of Applied Linguistics*.
- Krashen, S. D. (1982). *Principles and Practice in Second Language Acquisition*. Pergamon Press.
- Lashley, C. (2000). *Hospitality: A Social Lens*. Elsevier.
- Munn, W. (2011). *The impact of English language proficiency on service quality in the hotel industry*. *Journal of Hospitality and Tourism*.
- Nunan, D. (2004). *Task-Based Language Teaching*. Cambridge University Press.
- Phillips, D. (2001). *Longman Complete Course for the TOEFL Test*. Longman.
- Richards, J. C., & Rodgers, T. S. (2014). *Approaches and Methods in Language Teaching*. Cambridge University Press.
- Saville, N., & Weir, C. J. (2019). *Language assessment in higher education*. Springer.
- Sharpe, P. J. (2002). *How to prepare for the TOEFL* (10th ed.). Binarupa Aksara.
- Sugeng, B., Saleh, S. M., & Suharto, G. (2010). *Penguasaan bahasa Inggris mahasiswa baru UNY tahun akademik 2005/2006 – 2009/2010 pada kriteria TOEFL-Like*. Laporan Penelitian Fakultas Bahasa dan Seni UNY.
- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *21st-century skills: Learning for life in our times*. Jossey-Bass.
- Wigglesworth, G., & In'nami, Y. (Eds.). (2018). *Language assessment in multilingual contexts*. Multilingual Matters.
- Wijana, I. D. P. (2018). Pemertahanan dan pengembangan bahasa Indonesia. *Widyaparwa*, 46(1), 91–99.
- Zuraida, I., et al. (2026). *Enhancing Final-Year Students' English Proficiency Through Structured TOEFL Preparation Training*. *EJL 2026*.