

PELATIHAN PERCAKAPAN BAHASA INGGRIS DALAM HOSPITALITI

Sandra Maleachi¹, Diena Mutiara Lemy², Kezia Christine³,
Verena Kimberly⁴, Theresia Alexandra⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan, Tangerang

e-mail: ¹sandra.maleachi@uph.edu, ²diena.lemly@uph.edu, ³kezia.christine@uph.edu,
⁴verenakimberly@gmail.com, ⁵theresiaalexandra03@gmail.com

Abstrak

Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangatlah penting dalam mempermudah komunikasi khususnya di era globalisasi ini. Penting bagi mereka yang bekerja di dunia hospitaliti dan berhubungan langsung dengan tamu untuk memiliki kemampuan berbahasa Inggris. Memiliki tenaga kerja dengan kemampuan berbahasa Inggris sangat dibutuhkan karena turis asing semakin banyak di Indonesia. Kemampuan berbahasa Inggris diwajibkan oleh para karyawan hotel agar mereka dapat berkomunikasi dan memberikan pelayanan keramahtamahan yang baik dan dapat lebih mudah dimengerti oleh para tamu asing. Pelatihan percakapan bahasa inggris hospitaliti tingkat dasar bagi siswa/i Yayasan Emmanuel bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada siswa-siswi di Yayasan Emmanuel agar dapat memiliki pengetahuan yang lebih luas dalam Bahasa Inggris, serta cara berbicara dalam Bahasa Inggris di bidang hospitaliti. Pelaksanaan dilakukan secara daring melalui platform google meet sebagai penunjang kegiatan yang bisa diakses dengan mudah oleh setiap orang. Terdapat tahap persiapan dan tahap pelaksanaan (pelatihan daring). Kegiatan ini berjalan dengan baik dan sistematis sesuai dengan susunan acara yang sudah dibuat. Sesi *pre-test* dan *post-test* memiliki pertanyaan yang sama. *Pre-test* digunakan untuk melihat pemahaman siswa/i Yayasan Emmanuel mengenai materi pernyataan bahasa Inggris sederhana. *Post-test* digunakan untuk melihat ada atau tidaknya peningkatan pemahaman siswa/i Yayasan Emmanuel setelah materi dipaparkan. Berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test* menunjukkan terdapat peningkatan pemahaman siswa/i dari sebelum dan sesudah pemaparan materi meskipun hasilnya tidak signifikan. Oleh karena itu, di masa yang akan datang pelatihan seperti ini bisa dilakukan lebih baik lagi.

Kata Kunci: Bahasa Inggris, percakapan, hospitaliti

Abstract

English as an international language is very important in facilitating communication, especially in this era of globalization. It is important for those who work in the hospitality world and dealing with guests to have the ability to speak English. Having a workforce with the ability to speak English is very much needed because there are more and more foreign tourists in Indonesia. The ability to speak English is required by hotel employees so that they can communicate and provide good hospitality services and can be more easily understood by foreign guests. The basic level hospitality English conversation training for Emmanuel Foundation students aims to provide training to students at the Emmanuel Foundation so that they can have a broader knowledge in English, as well as how to speak English in the hospitality sector. The implementation is carried out online through the Google Meet platform as a support for activities that can be easily accessed by everyone. There is a preparation stage and an implementation stage (online training). This activity went well and systematically according to the arrangement of events that had been made. The pre-test and post-test sessions have the same questions. The pre-test was used to see the Emmanuel Foundation students' understanding of the material for simple English statements. The post-test was used to see whether or not there was an increase in the understanding of the Emmanuel Foundation students after the material was presented. Based on the results of the pre-test and post-test, it was shown that there was an increase in students' understanding from before and after the presentation of the material, although the results were not significant. Therefore, in the future this kind of training can be done even better.

Keywords: English, conversation, hospitality

Pendahuluan

Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangatlah penting dalam mempermudah komunikasi khususnya di era globalisasi ini. Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang secara resmi digunakan oleh banyak negara-negara persemakmuran dan dipahami serta dipergunakan secara meluas. Bahasa Inggris dipergunakan di lebih banyak negara di dunia dibanding bahasa yang lain (Kustanti & Prihmayadi, 2017). Oleh karena itu, mempelajari dan

menguasai Bahasa Inggris adalah sebuah kebutuhan karena kemanapun kita pergi di seluruh belahan dunia ini, kita dihadapkan pada penggunaan Bahasa Inggris (Maduwu, S.Pd., 2016). Dalam belajar mengenai sesuatu tentu saja harus dimulai dari dasarnya, termasuk dalam belajar Bahasa Inggris. Untuk itu, hal-hal yang harus dipelajari sebagai dasar adalah mempelajari bentuk kata (*tenses*), mendengarkan kosakata di dalam kalimat berbahasa Inggris (*listening*), membaca teks-teks berbahasa Inggris (*reading*), menulis kalimat-kalimat berbahasa Inggris (*writing*), dan berbicara bahasa Inggris (*speaking*). Dasar-dasar ini perlu dikuasai karena bertujuan untuk meningkatkan kemampuan seseorang untuk berkomunikasi, baik lisan maupun tulisan (Uzer, M.Pd., 2020).

Kemudian, terdapat tiga elemen bahasa yang berperan penting dalam mendukung dasar-dasar tersebut, yaitu pelafalan (*pronunciation*), kosa kata (*vocabulary*), dan struktur bahasa (*grammar*). Untuk menguasai dasar-dasar dan elemen dengan baik, penguasaan materi dan praktek harus dilakukan (Megawati, 2016). Kemampuan berbahasa Inggris sangat dibutuhkan agar seseorang dengan mudah dapat mengakses dunia informasi dan teknologi (Triyanto, 2021). Menguasai Bahasa Inggris dapat menjadi nilai tambah bagi seseorang untuk dapat bersaing serta akan memudahkan dalam mendapatkan peluang pekerjaan, beasiswa, maupun dalam pergaulan secara internasional. Pada masa sekarang ini, penggunaan Bahasa Inggris telah memasuki berbagai sektor dalam kehidupan bermasyarakat, baik itu di sektor pendidikan, bisnis, pekerjaan, politik, dan pariwisata (Thariq, et al., 2020). Terakhir, kemampuan berbahasa Inggris dapat meningkatkan potensi dan kualitas diri seseorang karena mereka akan lebih percaya diri.

Salah satu industri yang berkembang pesat adalah industri perhotelan karena hotel sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan, baik swasta maupun pemerintah. Industri perhotelan merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya (Azwar, 2015). Peran dari Bahasa Inggris dalam industri perhotelan adalah untuk mempermudah komunikasi, menghindari kesalahpahaman, lebih mempererat hubungan, dan dapat menciptakan suasana kekeluargaan antara wisatawan dan orang yang berhubungan dengan wisatawan tersebut (Galela, 2014). Keterampilan berbahasa Inggris menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki karyawan hotel dikarenakan tidak hanya tamu dari dalam negeri yang memanfaatkan hotel, namun juga terdapat tamu dari luar negeri. Untuk menjalin komunikasi yang baik, keterampilan berbahasa Inggris sangat dibutuhkan (Dieni, 2014).

Tujuan adanya pelatihan percakapan bahasa Inggris hospitaliti tingkat dasar bagi siswa/i Yayasan Emmanuel adalah untuk menambah wawasan, serta ilmu yang luas mengenai Bahasa Inggris, khususnya menambah pengetahuan mengenai percakapan Bahasa Inggris. Siswa-siswi dari Yayasan Emmanuel akan dilatih untuk dapat menguasai percakapan dalam dunia Hospitaliti dengan Bahasa Inggris agar mereka mampu dan terbiasa pada nantinya. Pihak dari Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan memberikan materi pembelajaran Bahasa Inggris berupa ucapan-ucapan salam, perkenalan diri, ucapan-ucapan terima kasih, kata-kata perpisahan, menyapa tamu dan mengatasi keluhan. Setelah itu, siswa-siswi akan diajak untuk berlatih bersama salah satu teman mereka untuk melakukan percakapan dalam Hospitaliti. Pelatihan ini dibuat menyenangkan dengan adanya *games* dan beberapa aktivitas setelah menyelesaikan satu bab pembelajaran untuk menguji kemampuan.

Metode

Implementasinya dilakukan secara online melalui platform Google Meet. Kegiatan ini melalui beberapa tahapan. Yaitu tahap persiapan dengan penyusunan modul pembelajaran, powerpoint, *pre-test*, dan *post-test*. Selanjutnya adalah tahap implementasi, yaitu pembawaan materi dan pelatihan dasar praktis oleh instruktur dan juga dosen yang membimbing siswa/siswi Yayasan Emmanuel. Selain penyampaian materi, pelatihan dilakukan secara interaktif dengan mengajak siswa-siswi untuk berlatih melakukan percakapan dengan teman mereka. Sebagai evaluasi terdapat *post-test* untuk mengukur kemampuan siswa/i dan *games* menarik untuk mendorong motivasi belajar. Kegiatan ini bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan dasar yang akan diperlukan oleh siswa/siswi Yayasan Emmanuel nantinya, seperti:

1. Cara memperkenalkan diri, mengucapkan salam (*greetings*), mengucapkan terima kasih, dan mengungkapkan perpisahan dalam Bahasa Inggris.
2. Menyapa tamu dan mengatasi keluhan dimana siswa-siswi dapat mempelajari cara yang sopan untuk menyapa tamu, cara menyampaikan permohonan maaf, dan cara untuk mengatasi keluhan tamu (*handling complaints*).

Pelatihan percakapan bahasa Inggris dalam Hospitaliti dilaksanakan dalam 2 sesi yaitu sebagai berikut:

1. Sesi 1

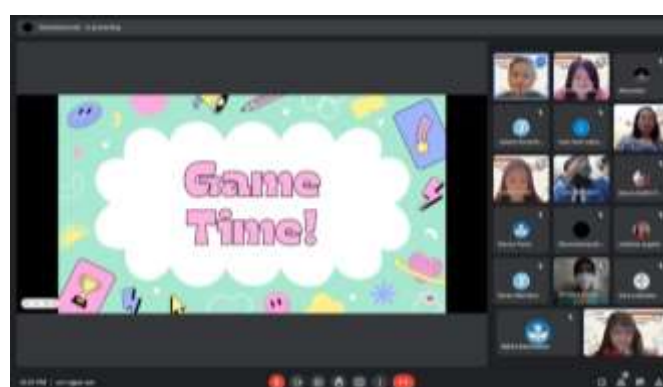
Materi yang diberikan oleh pembicara pada sesi pertama adalah “Memperkenalkan diri dan Lingkungan”.

2. Sesi 2

Pada sesi kedua, kegiatan dimulai dengan mengisi *post-test* mengenai materi yang diberikan saat sesi pertama. Sebelum memulai sesi pemaparan materi, para peserta diminta untuk mengisi form *pre-test* untuk materi sesi kedua. Kemudian, dilanjutkan oleh pemaparan materi kedua yaitu “Menyapa tamu dan *handling complaint*”.

Hasil dan Pembahasan

Pelatihan berjalan dengan lancar dan sistematis sesuai dengan jadwal acara yang berlangsung. Acara dimulai dengan menyiapkan situs Google Meet untuk memungkinkan semua orang terhubung dengan lancar dan menjalankan pelatihan dengan baik. Materi pembelajaran Bahasa Inggris yang disampaikan berupa ucapan-ucapan salam, perkenalan diri, ucapan-ucapan terima kasih, kata-kata perpisahan, menyapa tamu dan mengatasi keluhan tamu. Terdapat *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur kemampuan Bahasa Inggris siswa/i. Siswa/i yang berpartisipasi dalam *games* dan menjawab dengan benar mendapatkan hadiah yang disiapkan oleh panitia.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan

Sepuluh pertanyaan yang diberikan pada keseluruhan sesi melalui *pre-test* dan *post-test* adalah sebagai berikut:

1. Ucapan “Selamat Malam!” sebelum tidur dalam Bahasa Inggris yang benar
2. Cara bertanya “Siapa namamu?” dalam Bahasa Inggris yang benar.
3. Ucapan “Terima kasih kembali” dalam Bahasa Inggris yang benar.
4. “*See you later!*” dalam Bahasa Indonesia yang benar.
5. “*I must be leaving now.*” dalam Bahasa Indonesia yang benar.
6. Ucapan “*Excuse me*” dalam Bahasa Indonesia yang benar.
7. Cara bertanya “Bolehkah saya tidak ikut serta?” dalam Bahasa Inggris yang benar.
8. Ucapan permintaan maaf dalam Bahasa Inggris yang tidak sesuai.
9. “*Please forgive me for my rudeness*” dalam Bahasa Indonesia yang benar.
10. “*I’m sorry I can’t help you.*” dalam Bahasa Indonesia yang benar.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat telah dilaksanakan selama 4 hari dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Acara PkM – Sesi 1

Sabtu, 12 Februari 2022

No	Acara	Waktu	Durasi	PIC	Keterangan
Opening					
1	Ucapan selamat datang MC	09.00	5'	MC	<i>Main Room</i>
2	Kata sambutan Bapak Emmanuel	09.05	5'	Bapak Emmanuel	
3	Kata sambutan Ma'am Amez	09.10	5'	Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M	
4	Syarat dan ketentuan	09.15	5'	MC	
Main Event					
5	<i>Pre-test</i>	09.20	7'	MC	

6	Pemaparan Materi “Memperkenalkan diri dan Lingkungan“	09.27	120’	Sandra Maleachi, S.Pd., M.A.	Main Room
7	Games (Review Materi)	11.27	30’	MC	
Closing					
8	Kata penutup	11.57	5’	MC	Main Room
9	Foto Bersama	12.02	2’	Dokumentasi	

Tabel 2. Jadwal Acara PkM – Sesi 2 Sabtu, 12 Februari 2022

No	Acara	Waktu	Durasi	PIC	Keterangan
Opening					
1	Ucapan selamat datang MC	09.00	5’	MC	Main Room
Main Event					
2	<i>Post-test</i>	09.05	7’	MC	Main Room
3	<i>Pre-test</i>	09.12	7’	MC	
4	Pemaparan Materi “Menyapa Tamu dan <i>Handling Complaint</i> “	09.19	120’	Sandra Maleachi, S.Pd., M.A.	
5	Games (Review Materi)	11.19	30’	MC	
6	<i>Feedback Form</i>	11.49	7’	MC	
Closing					
7	Kata penutup	11.56	3’	MC	Main Room
8	Foto Bersama	11.59	2’	Dokumentasi	

**Tabel 3. Jadwal Acara PkM – Sesi 3
Sabtu, 12 Maret 2022**

No	Acara	Waktu	Durasi	PIC	Keterangan
Opening					
1	Ucapan selamat datang MC	09.00	5’	MC	Main Room
Main Event					
2	<i>Pre-test</i>	09.05	7’	MC	

3	Pemaparan Materi “Memperkenalkan diri dan Lingkungan“	09.12	120’	Sandra Maleachi, S.Pd., M.A.	Main Room
4	Post-test	11.12	7’	MC	
5	Games (Review Materi)	11.19	30’	MC	
Closing					
6	Kata penutup	11.49	5’	MC	Main Room
7	Foto Bersama	11.54	2’	Dokumentasi	

**Tabel 4. Jadwal Acara PkM – Sesi 4
Sabtu, 26 Maret 2022**

No	Acara	Waktu	Durasi	PIC	Keterangan
Opening					
1	Ucapan selamat datang MC	09.00	5’	MC	Main Room
Main Event					
2	Pre-test	09.05	7’	MC	Main Room
3	Pemaparan Materi “Menyapa Tamu dan Handling Complaint”	09.12	120’	Sandra Maleachi, S.Pd., M.A.	
4	Post-test	11.12	7’	MC	
5	Games (Review Materi)	11.19	30’	MC	
6	Feedback Form	11.49	7’	MC	
Closing					
7	Penyerahan E-Sertifikat	11.56	3’	Sandra Maleachi, S.Pd., M.A.	Main Room
8	Kata penutup	11.59	3’	MC	
9	Foto Bersama	12.02	2’	Dokumentasi	

Hasil pengukuran pemahaman dan peningkatan pemahaman siswa/i Yayasan Emmanuel dapat dilihat pada tabel di bawah ini,

Tabel 5. Perbandingan Hasil Pre-test dan Post-test

Pertanyaan	Pre-test		Post-test	
	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Benar	Jawaban Salah
Tes Pertama				
1	22	1	17	6
2	21	2	21	2

3	23	0	23	0
4	21	2	22	1
5	18	5	18	5
Tes Kedua				
6	18	0	18	0
7	14	4	10	8
8	7	11	16	2
9	14	4	17	1
10	17	1	15	3

Tabel 6. Perbandingan Nilai Tengah (*Mean*)

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	PRETEST	17.5000	10	4.83621	1.52934
	POSTEST	17.7000	10	3.77271	1.19304

Dari 10 pertanyaan yang diajukan saat *pre-test* dan *post-test*, terbukti nilai *mean* antara *pre-test* (17,5) dan *post-test* (17,7) mengalami peningkatan. Hasil ini menunjukkan terdapat peningkatan pemahaman siswa/i dari sebelum dan sesudah pemaparan materi.

Tabel 7. Perbandingan Nilai Tengah (*Mean*)

		Paired Differences					t	df	Significance	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				One-Sided p	Two-Sided p
					Lower	Upper				
Pair 1	PRETEST-POSTEST	-.20000	3.88158	1.22746	-2.97672	2.57672	-.163	9	.437	.874

Tidak terdapat pengaruh adanya perbedaan sebelum dan sesudah dilakukannya pemaparan materi karena nilai signifikansi $0,874 > 0,05$. Meskipun terdapat peningkatan pemahaman siswa/i, namun peningkatannya tidak signifikan.

Simpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil *feedback* yang diberikan siswa/i kepada pelaksana, materi yang diberikan sangat relevan dan telah sesuai dengan yang diharapkan. Kedepannya, pelatihan ini bisa dilakukan lebih baik lagi dengan membuat materi yang lebih mudah dimengerti oleh siswa/i tingkat SMA. Dapat dikatakan juga bahwa pelatihan ini telah berhasil mengajarkan percakapan Bahasa Inggris tingkat dasar untuk perhotelan. Didukung dari hasil *feedback* yang diberikan siswa/i, maka pelatihan ini dapat lebih rutin diadakan baik secara *online* maupun *offline*.

Penghargaan

Tim penulis dan panitia mengucapkan terima kasih kepada pihak LPPM Universitas Pelita Harapan atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melakukan pelatihan ini (PM-017-M/FPar/III/2022) dalam bentuk Pengabdian kepada Masyarakat.

Daftar Pustaka

- Kustanti, D., & Prihmayadi, Y. (2017). PROBLEMATIKA BUDAYA BERBICARA BAHASA INGGRIS.
- Maduwu, S.Pd., B. (2016). Pentingnya Pembelajaran Bahasa Inggris Di Sekolah.
- Megawati, F. (2016). Kesulitan Mahasiswa dalam Mencapai Pembelajaran Bahasa Inggris secara Efektif.
- Triyanto, D. (2021). Pentingnya Bahasa Inggris Untuk Anak Usia Dini di Desa Purwosari, Metro Utara.
- Thariq, P. A., *et al.* (2020). Sosialisasi Pentingnya Menguasai Bahasa Inggris Bagi Mahasiswa
- Azwar, H. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Grand Inna Muara Padang.
- Galela, D. (2014). Peranan Bahasa Inggris Di Bidangindustri Pariwisata Di Tobelo .
- Dieni, N. A. (2014). Peningkatan Ketrampilan Berbahasa Inggris Bagi Karyawan Hotel Fover Bandara Semarang.