



PENINGKATAN KETERAMPILAN BAHASA INGGRIS BAGI STAF HOTEL VICTORY BATU

Lies Faiza Suraya Kuncoro¹, Bela Rathdiktaningrum², Didit Rahadi Wicaksono³;

Akademi Pariwisata Dan Perhotelan Ganesha Malang¹²³, Malang Indonesia

* Penulis Korespodensi : liesfaiza@apartel-ganesha.com

Received : 20 November 2025

Revised : 11 Desember 2025

Accepted : 31 Desember 2025

Abstrak

Kota Batu telah bertransformasi menjadi destinasi wisata unggulan yang menarik kunjungan wisatawan mancanegara, sehingga menuntut sektor perhotelan untuk menyediakan kualitas pelayanan (*service excellence*) yang prima. Salah satu pilar utama pelayanan adalah komunikasi profesional menggunakan Bahasa Inggris sebagai *lingua franca*. Namun, staf di Hotel Victory Batu menghadapi kendala berupa keterbatasan kosa kata (*vocabulary*) teknis dan kesulitan berkomunikasi yang berpotensi menurunkan reputasi hotel melalui ulasan negatif di platform digital. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan Bahasa Inggris staf melalui program *In-House Training* (IHT) yang diikuti oleh 6 orang staf. Metode pelaksanaan meliputi tiga tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi, dengan menggunakan pendekatan ceramah serta praktik simulasi (*role-play*). Pelatihan dilaksanakan selama satu bulan, dari 30 November hingga 18 Desember 2025, dengan materi yang difokuskan pada departemen *Front Office* dan *Housekeeping*. Hasil evaluasi melalui *pre-test* dan *post-test* menunjukkan adanya peningkatan pada kemampuan pengucapan (*pronunciation*), penguasaan kosa kata, dan kepercayaan diri staf dalam berkomunikasi. Program ini berhasil memberikan dampak positif bagi profesionalisme pelayanan di Hotel Victory Batu.

Abstract

Batu City has transformed into a leading tourist destination attracting international tourists, thus requiring the hotel sector to provide excellent service quality. One of the main pillars of service is professional communication using English as a *lingua franca*. However, staff at the Victory Batu Hotel face obstacles such as limited technical vocabulary and communication difficulties that have the potential to damage the hotel's reputation through negative reviews on digital platforms. This community service activity aims to improve staff English skills through an *In-House Training* (IHT) program attended by six staff. The implementation method includes three stages: preparation, implementation, and evaluation, using a lecture approach and simulation practice (*role-play*). The training was conducted for one month, from November 30 to December 18, 2025, with material specifically for the *Front Office* and *Housekeeping* departments. The evaluation results through *pre-tests* and *post-tests* showed an increase in staff *pronunciation*, vocabulary mastery, and confidence in communication. This program has successfully had a positive impact on service professionalism at the Victory Batu Hotel.

Keywords: Pelatihan, Keterampilan, Bahasa Inggris

I. PENDAHULUAN

Kota Batu telah bertransformasi dari sekedar kota administratif menjadi “The Shining Batu”, posisinya sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Jawa Timur. Sektor pariwisata tumbuh pesat di mana tidak hanya menarik wisatawan domestik, tetapi juga meningkatkan arus kunjungan wisatawan mancanegara. Pertumbuhan ini memicu menjamurnya akomodasi, mulai dari *homestay* hingga hotel berbintang, yang menciptakan iklim kompetisi yang ketat.

Dalam ekosistem pariwisata, sektor perhotelan atau akomodasi memegang peranan krusial sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan tamu. Kualitas pelayanan (*service excellence*) menjadi penentu utama daya saing sebuah hotel di tengah ketatnya kompetisi industri *hospitality* saat ini (Wardani et al., 2020). Salah satu pilar utama dalam kualitas pelayanan hotel adalah komunikasi.

Bahasa Inggris memegang peranan penting sebagai *lingua franca*, bahasa yang digunakan sebagai bahasa umum di antara orang-orang dengan latar belakang linguistik dan budaya yang berbeda (Oregon, J.P., 2014). Dalam industri *hospitality*, Bahasa Inggris bukan sekedar tren, melainkan keterampilan wajib yang harus dimiliki staf (Prima et al., 2022). Kemampuan ini diperlukan di seluruh lini, mulai dari *Front Office* yang menangani

reservasi, *Housekeeping* yang melayani kebutuhan kamar, hingga divisi *Food and Beverage* yang menjelaskan detail menu. Kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris juga mencerminkan citra profesionalisme di tempat bisnis.

Namun, realita di lapangan seringkali menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan dan kompetensi pada staf di Hotel Victory Batu. Kendala utama yang dihadapi keterbatasan kosa kata teknis (*vocabulary*) yang relevan dengan tugas harian. Selain itu, staf Hotel Victory Batu kesulitan untuk mengucapkan kosa kata Bahasa Inggris.

Hambatan komunikasi ini jika dibiarkan akan berdampak sistemik pada profesionalisme kerja. Kesalahan dalam menangkap permintaan tamu, seperti detail pesanan atau permintaan fasilitas tambahan di kamar, dapat berujung pada keluhan tamu. Di era digital saat ini, ketidakpuasan tamu dengan cepat dapat bertransformasi menjadi ulasan negatif di Online Travel Agent (OTA) seperti Redoorz, Traveloka, atau Agoda.

Ulasan negatif mengenai kualitas komunikasi staf dapat menurunkan reputasi Hotel Victory Batu, yang secara langsung akan berdampak pada penurunan tingkat okupansi dan pendapatan hotel dalam jangka panjang. Sebagaimana menurut Ardianti (2019) bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *Online*

Customer Review dan *Online Customer Rating*.

Oleh karena itu, diperlukan intervensi nyata melalui program pengabdian masyarakat yang terstruktur untuk mengatasi problematika tersebut.

II. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) dilakukan melalui pelatihan *English for Specific Purpose* bagi staf Hotel Victory Batu sebanyak 6 orang. Pelatihan akan berfokus pada peningkatan kosa kata dan percakapan sederhana. Pelaksanaan dilaksanakan menggunakan metode ceramah dan praktik simulasi (Romadlon et al., 2024).

Pemilihan metode ceramah dan praktik simulasi dipilih karena dapat memberikan keselarasan antara teori dan praktik. Metode ceramah digunakan untuk memberikan pemahaman dasar mengenai kosa kata Bahasa Inggris yang aplikatif di dunia perhotelan. Sementara praktik simulasi memberikan pengalaman nyata sesuai keadaan di lapangan.

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian dibagi ke dalam tiga (3) tahap yakni, tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan evaluasi.

Tahap Persiapan

Tahapan persiapan diawali dengan identifikasi permasalahan yang dihadapi oleh mitra industri melalui kerjasama yang telah dijalin selama ini. Selanjutnya melakukan observasi lokasi dan wawancara kepada pihak

manajemen hotel guna mengetahui jenis layanan hotel yang tersedia dan usia calon peserta. Selanjutnya dapat ditentukan materi yang dibutuhkan oleh pegawai serta indikator capaian kegiatan PKM.



Gambar 1.1. Kerjasama Akademi Pariwisata dan Perhotelan Ganesha dan Hotel Victory Batu

Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan dengan pemberian *pre-test* kepada 6 staf Hotel Victory Batu. Hal ini bertujuan untuk mengukur pengetahuan dan keterampilan dasar terkait kosa kata Bahasa Inggris yang dimiliki oleh peserta.

Selanjutnya adalah pemaparan materi melalui metode ceramah. Materi yang disajikan meliputi kosa kata Bahasa Inggris yang digunakan pada departemen *Front Office* dan *Housekeeping* sesuai dengan jenis layanan yang tersedia di hotel. Serta, materi percakapan mencakup *greeting welcoming guest* dan *asking and giving information*. Peserta diminta berpasangan untuk melakukan demonstrasi setelah mendapatkan pemaparan materi.

Evaluasi



Terakhir adalah evaluasi dalam bentuk *post-test*. Hal ini bertujuan untuk mengukur pengetahuan dan keterampilan peserta dari materi yang telah dipaparkan. Post-test diberikan dalam bentuk soal tertulis dengan indikator penilaian meliputi penguasaan *vocabulary* dan penggunaan ekspresi yang benar. Pada tahap post-test juga dilakukan asesmen speaking yang meliputi beberapa aspek yaitu *pronunciation* (pengucapan kata), *vocabulary* (kosakata) dan *fluency* (kelancaran) (Hastensi, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berjudul “Peningkatan Keterampilan Bahasa Inggris Bagi Staf Hotel Victory Batu” yang dilaksanakan tim dosen dan mahasiswa Akademi Pariwisata dan Perhotelan Ganesha telah terlaksana dengan baik. Adapun rincian hasil yang dicapai adalah sebagai berikut:

Pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada tanggal 30 November sampai dengan 18 Desember 2025 dalam satu minggu sekali selama satu bulan. Kegiatan ini melibatkan tiga orang dosen dan dua mahasiswa Program Studi DIII Perhotelan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Hotel Victory Batu yang beralamat di Jl. Raya Junggo No. 107 Kelurahan Tulungrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat

diikuti oleh enam staf Hotel Victory Batu dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1. Staf Hotel Victory Batu

No	Nama
1	Sri Hayu
2	Risky Luthfianto
3	Adi Nur Cahyanto
4	Kurniawan Adi Susilo
5	Arif Mustofa
6	Suprpto

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa *In-House Training*, yakni *is a type of training program designed and delivered by an organization's own staff or by an external consultant specifically for the organization's employees* (Noe, 2017).

Secara sederhana, ***In-House Training (IHT)*** adalah program pelatihan atau pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang diselenggarakan secara internal oleh sebuah organisasi atau perusahaan, di mana materi pelatihannya dirancang khusus sesuai dengan kebutuhan spesifik organisasi tersebut. Berbeda dengan seminar, IHT dilakukan di lokasi perusahaan (atau tempat yang ditunjuk perusahaan) dan hanya diikuti oleh karyawan dari instansi yang sama.

Pada tahap persiapan materi disusun berdasarkan analisis kesenjangan keterampilan (*skill gap*) karyawan di Hotel Victory Batu, di mana materinya dibuat spesifik "Bahasa Inggris Perhotelan". Materi yang dipaparkan sesuai dengan pelayanan yang tersedia di Hotel Victory Batu, yakni *Front Office* dan *Hosekeeping*. Selain itu,



pemateri mengajarkan kosa kata Bahasa Inggris sesuai dengan peralatan perhotelan yang dimiliki oleh Hotel Victory Batu.

Hotel Victory Batu merupakan hotel lama yang saat ini dioperasikan seperti *guest house*, peralatan hotel yang tersedia terbatas. Selain itu, pegawai hotel adalah pegawai yang telah bekerja sejak awal tanpa dukungan pengembangan karir karena adanya konflik manajemen. Alasan tersebut mendorong terciptanya pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk *In-House Training*.

Pada pertemuan pertama kegiatan diawali dengan melakukan *pre-test* yang terdiri dari 40 soal terkait kosa kata dan percakapan Bahasa Inggris. Dilanjutkan dengan pemaparan materi dasar yang fokus pada kosa kata yang berkaitan dengan nama peralatan yang ditemukan di lingkungan Hotel Victory Batu. Para staf diperkenalkan dengan berbagai istilah yang relevan dan cara pengucapan yang benar. Pemaparan materi sederhana bertujuan untuk menurunkan rasa cemas staf yang merasa tidak percaya diri saat diajak berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris.

Pada pertemuan kedua dilanjutkan dengan materi percakapan. Peserta diminta untuk melihat video yang ditayangkan agar peserta familier dengan pengucapan Bahasa Inggris dalam percakapan dengan topik "*welcoming guest*". Selanjutnya peserta

diminta melakukan praktik simulasi berpasangan antara sesama staf. Pada sesi ini, peserta berinteraksi langsung satu sama lain. Praktik simulasi bertujuan untuk membantu peserta percaya diri dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris. Meskipun beberapa peserta masih salah pengucapan dan ragu-ragu untuk berkomunikasi dalam Bahasa Inggris.

Pada pertemuan ketiga materi yang disampaikan tetap membahas tentang percakapan. Kesempatan ini digunakan untuk mengulang percakapan yang telah dipelajari sebelumnya dan ditambahkan percakapan dengan topik "*Handling Guest Request*". Materi percakapan adalah materi untuk level pemula. Terlihat peserta mulai merasa percaya diri untuk berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris meskipun masih terdapat kesalahan dalam pemenggalan kalimat dan pengucapan kosa kata Bahasa Inggris.

Pertemuan terakhir digunakan untuk mengulang materi yang telah diberikan pada tiga pertemuan sebelumnya. Selain itu, peserta juga diberikan *post-test* yang dilakukan dalam bentuk menjawab pertanyaan dan demo simulasi percakapan. Proses evaluasi dilakukan sebagai tolak ukur pencapaian tujuan pembelajaran yang mencakup komunikasi, interaksi dan peningkatan keterampilan berbahasa. Pada



sesi ini pemateri memberikan masukan terhadap penampilan peserta dalam demo simulasi. Secara keseluruhan, peserta mengalami peningkatan dalam hal pengucapan (*pronunciation*) kosa kata dan kalimat percakapan Bahasa Inggris.

Pengabdian kepada masyarakat membawa dampak positif pada peningkatan kemampuan berkomunikasi Bahasa Inggris peserta, yakni staf Hotel Victory Batu, meskipun dengan adanya keterbatasan waktu. Kegiatan ini juga memberikan pengalaman berharga bagi tim pengabdian dalam mengaplikasikan materi pembelajaran secara praktis dalam lingkungan kerja nyata. Selain itu, program ini mendapatkan dukungan penuh dan partisipasi aktif dari seluruh staf, termasuk manajemen Hotel Victory Batu, yang turut berkontribusi dalam kesuksesan dan manfaat yang dihasilkan dari kegiatan ini

SIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa program *In-House Training* (IHT) efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikasi staf Hotel Victory Batu. Pelatihan yang berfokus pada *English for Specific Purposes* (ESP) berhasil menjawab tantangan kesenjangan keterampilan (*skill gap*) dengan membekali staf kosa kata teknis yang

relevan di departemen *Front Office* dan *Housekeeping*. Melalui metode ceramah dan praktik simulasi, peserta tidak hanya mengalami peningkatan pada aspek penguasaan kosa kata dan pengucapan (*pronunciation*), tetapi juga menunjukkan peningkatan kepercayaan diri yang signifikan dalam berinteraksi dengan tamu. Dukungan penuh dari pihak manajemen hotel serta partisipasi aktif staf menjadi faktor kunci keberhasilan program ini dalam upaya meningkatkan standar pelayanan hotel di tengah persaingan industri pariwisata di Kota Batu

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardianti, A.N. and Widiartanto, W., 2019. Pengaruh online customer review dan online customer rating terhadap keputusan pembelian melalui marketplace Shopee. (Studi padamahasiswa aktif FISIP Undip). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 8(2), pp.55-66.
- [2] Hastensi, W. (2020). Penerapan Metode Pembelajaran *Drill and Practice* Untuk Meningkatkan Kemampuan *Speaking* dan *Vocabulary*. DIADIK: Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan, 10(2).
- [3] John P. O'Regan, English as a Lingua Franca: An Immanent Critique, *Applied Linguistic*, Volume 35, Issue 5, December 2014, Pages 533 - 552, <https://doi.org/10.1093/applin/amt045>
- [4] Julitayanti, C. N. K. R., Sudipa, M. H. D., & Meilantari, N. L. G. (2023). *Pengajaran Bahasa Inggris dengan Metode Komunikatif bagi Staf Gardener*



- di Monik Guest House*. Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat (SENADIBA III), 81-86. ISSN: 2963-1378
- [5] Noe, Raymond A. (2017). *Employee training and development* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- [6] Prima, S. A. B., Hartono, D. A., & Riyanto, B. (2022). A Study of Perception of the Importance of English Language Skills among Indonesian Hotel Employees. *J-SHMIC: Journal of English for Academic*, 9 (1), 73-86.
- [7] Romadlon, F. N., Rismiyanto, Syafei, M., Suryani, F. B., & Rusiana. (2024). Pelatihan English for Tourism Berbasis Role Play dan Communication Games untuk Paguyuban Duta Kabupaten Kudus Paguduwiku), Saka Pariwisata Kwarcab Kudus dan Staf Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Kudus. *Jurnal Muria Pengabdian Masyarakat*, 01(02), 157–164.
- [8] Wardani, K., et al. (2020). Pengaruh Service Excellence terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Akomodasi Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 15–25.