

PELATIHAN KETERAMPILAN BERBAHASA INGGRIS DALAM BIDANG INDUSTRI PERHOTELAN DI KP GUEST HOUSE SAMARINDA

English Skills Training in Hospitality Industry at KP Guest House Samarinda

Wilma Prafitri*, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Mulawarman,

Pos-el: wilma.prafitri@fib.unmul.ac.id | Orcid ID: 0009-0009-8667-0665

Muhammad Alim Akbar Nasir, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Mulawarman,

Pos-el: alim.akbar@fib.unmul.ac.id | Orcid ID: 0009-0002-9024-6356

***Abstract:** English language skills have a significant contribution to making the face of a business more representative, in this case businesses engaged in the hospitality sector. This community service activity was held to improve the quality of human resources, more specifically English language skills in the hotel industry located around Mulawarman University. This activity method consists of several stages, namely socialization, procurement of teaching media, training, assignments, and mentoring. From the results of the socialization, the schedule and location of the activities were obtained on May 8, 2023. The pre-test and post-test results showed an increase from 54.8 to 62.5. After this activity, the lecturers involved in the community service continues to monitor and provide assistance if there are participants who want to ask questions and want to practice their abilities. The advice from the lecturers involved in this community service is that for partners to hold an English Day, namely choosing one day in a week for all employees to practice communicating in English. This aims to create learning atmosphere that is casual and still effective.*

***Keywords:** speaking skill, hospitality.*

Abstrak: Keterampilan berbahasa inggris memiliki kontribusi yang signifikan guna membuat wajah usaha menjadi lebih representatif, dalam hal ini usaha yang bergerak di bidang perhotelan. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini diadakan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia, secara lebih spesifik keterampilan berbahasa Inggris di bidang industri perhotelan yang berlokasi di sekitar Universitas Mulawarman. Metode kegiatan ini terdiri dari beberapa tahapan yaitu sosialisasi, pengadaan media ajar, pelatihan, penugasan, dan pendampingan. Dari hasil sosialisasi, didapatkan jadwal dan lokasi kegiatan yang diadakan yaitu pada tanggal 8 Mei 2023. Hasil *pre-test* dan *post-test* menunjukkan ada peningkatan dari 54,8 menjadi 62,5. Setelah kegiatan ini, dosen yang terlibat dalam Pengabdian kepada Masyarakat ini tetap memantau dan memberikan pendampingan apabila ada peserta yang ingin bertanya dan ingin melatih kemampuannya. Saran dari dosen pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah untuk mitra mengadakan English Day yaitu memilih satu hari dalam seminggu untuk seluruh karyawan berlatih berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

Hal ini bertujuan untuk menciptakan atmosfer dan suasana belajar yang casual dan tetap efektif.

Kata kunci: kemampuan berbicara; perhotelan.

A. PENDAHULUAN

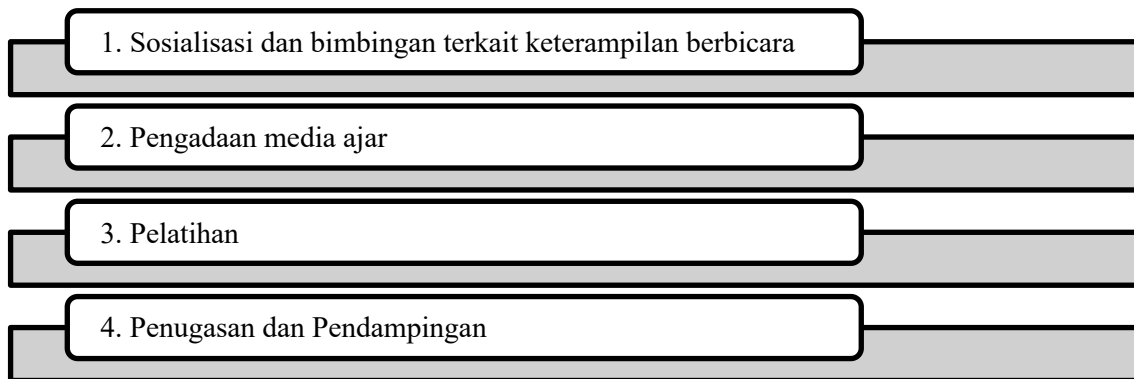
Sebagai industri penyedia jasa di bidang pariwisata dan perhotelan yang berlokasi di sekitar Universitas Mulawarman, KP Guest House memerlukan peningkatan kualitas dari segi sumber daya manusia. Hal ini dilatarbelakangi oleh tingkat hunian kamar di KP Guest House Samarinda yang didominasi oleh mahasiswa asing atau peneliti dari luar negeri. Para peneliti dan mahasiswa asing tersebut pada umumnya bermaksud melakukan penelitian di Kalimantan Timur sekaligus melakukan observasi di Universitas Mulawarman sebagai pusat kajian tropis (*Center of Tropical Studies*). Salah satu faktor yang penting adalah kemampuan para karyawan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Hal ini dimaksudkan agar industri di bidang jasa mampu bersaing dalam ekonomi global dan berinteraksi dengan pengunjung asing. Karena pentingnya bahasa Inggris dalam komunikasi internasional, bahasa Inggris memainkan peran penting dalam semua disiplin ilmu. Bahasa Inggris memainkan peran utama dalam banyak sektor, termasuk pariwisata.

Menurut (Titthongkam & Walsh, 2010, hlm. 2), bahasa adalah sistem simbol lisan atau tertulis yang dapat mengkomunikasikan ide, emosi, dan pengalaman. Bobanovic (2011, hlm. 4) menyatakan bahwa untuk menjamin kualitas layanan perhotelan perlu menemukan bahasa yang sama antara penawaran dan sisi permintaan. Karyawan di bidang industri perhotelan diharapkan memiliki kemampuan dasar dalam berkomunikasi seperti pemesanan (*booking*), penawaran bantuan (*offering for help*), penanganan keluhan (*handling complaints*), dan lain sebagainya.

Di dunia hospitality khususnya perhotelan, keterampilan berbicara merupakan salah satu kemampuan mutlak yang dibutuhkan di era globalisasi. Hal tersebut dipicu oleh tuntutan zaman dan teknologi yang ada sekarang ini yang memaksa individu untuk bisa bersaing dalam meningkatkan kualitas diri. Dengan memupuk keterampilan berbahasa asing ini dimaksudkan agar kita mampu bersaing dalam ekonomi global dan berinteraksi dengan pengunjung asing. Karena pentingnya bahasa Inggris dalam komunikasi internasional, bahasa Inggris memainkan peran penting dalam semua disiplin ilmu.

B. METODE

Dalam kegiatan ini, terdapat tiga metode yang digunakan. Metode yang pertama adalah pelatihan yang meliputi praktik berbicara, partisipatori, dan penugasan. Sasaran kegiatan dalam Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah pelatihan keterampilan berbicara bagi karyawan dalam industri perhotelan. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini mencakup tiga kegiatan, yaitu melakukan bimbingan terkait keterampilan berbicara, penugasan, dan pendampingan. Pada kegiatan ini, dosen program studi Sastra Inggris Universitas Mulawarman berkolaborasi dengan KP Guest House samarinda sebagai mitra program Pengabdian kepada Masyarakat.



Gambar 1. Alur Tahapan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan

C. PEMBAHASAN

1. Sosialisasi dan Bimbingan Teknis

Pada tahapan ini, dosen pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat berkomunikasi dengan mitra, yaitu KP Guest House Samarinda terkait waktu dan kesediaan karyawan untuk terlibat dalam pelatihan keterampilan bahasa Inggris. *Output* dari sosialisasi ini yaitu didapatkannya jadwal dan lokasi pelatihan pada tanggal 8 Mei 2023 di ruang *meeting* KP Guest House Samarinda.

2. Pengadaan Media Ajar

Setelah berkoordinasi dengan mitra dan telah mendapatkan jadwal dan lokasi pelatihan, dosen pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat mempersiapkan bahan ajar dan seminar kit untuk peserta yang berjumlah 7 orang. Adapun bahan ajar dalam bentuk modul, video pembelajaran, dan presentasi PowerPoint.

3. Pelatihan

Tahapan yang paling penting dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah pelatihan. Pelatihan keterampilan *speaking* ini mengkombinasikan beberapa metode seperti ceramah, demonstrasi, *role play* dan juga *quiz*. Pada awal kegiatan, dosen pengabdian menjelaskan beberapa *vocabulary* yang berkaitan dengan industri *hospitality* dan *tourism*. Setelah menjelaskan *vocabulary*, dosen pengabdian menampilkan video pembelajaran, contoh percakapan kemudian membimbing peserta untuk mencontohkan percakapan tersebut.

4. Penilaian dan Pendampingan

Setelah menjelaskan materi tentang pemesanan (*booking*), penawaran bantuan (*offering for help*), dan penanganan keluhan (*handling complaints*), dosen pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat menugaskan peserta untuk melakukan *role play* sebagai *customer*, *receptionist*, dan *manager*. Dalam hal penilaian, dosen pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat menggunakan rubrik penilaian berbicara dari David P. Harris sebagaimana dikutip oleh Nurnia (2011) sebagai berikut.

	5 poin	4 poin	3 poin	2 poin	1 poin
Pengucapan	Memiliki sedikit jejak bahasa asing.	Selalu dapat dimengerti, sadar akan aksen tertentu.	Ada masalah pengucapan dan kadang menyebabkan kesalahpahaman	Sangat sulit dimengerti karena masalah pengucapan, sering diminta mengulang	Masalah pengucapan membuat susah dipahami
Tata bahasa	Sedikit (tidak ada) kesalahan tata bahasa dan urutan kata	Ada kesalahan tata bahasa dan urutan kata, tetapi tidak menghalangi makna	Terkadang ada kesalahan tata bahasa dan urutan kata, yang menghalangi makna	Kesalahan tata bahasa dan urutan kata menghalangi makna dan harus memparafrase ulang	Kesalahan tata bahasa dan urutan kata menghalangi makna sehingga tidak bias dipahami
Kosakata	Menggunakan kosakata dan idiom seperti penutur asli	Terkadang memakai istilah yang kurang tepat sehingga perlu di parafrase ulang	Sering menggunakan kata yang tidak tepat karena keterbatasan kosakata	Menggunakan kosakata yang salah karena keterbatasan sehingga sangat sulit dipahami	Kosakata sangat terbatas sehingga tidak memungkinkan komunikasi
Kelancaran	Berbicara sangat lancar seperti penutur asli	Kecepatan berbicara ada masalah karena sedikit masalah bahasa	Kecepatan berbicara ada masalah karena terdapat banyak masalah bahasa	Sering ragu dan terpaksa diam karena masalah bahasa	Sering berhenti bicara dan hamper tidak memungkinkan terjadi komunikasi
Pemahaman	Nampak paham tanpa ada kesulitan	Nampak paham pada situasi kecepatan normal, namun terkadang perlu pengulangan	Paham pembicaraan pada kecepatan lebih lambat dari normal tanpa pengulangan	Bermasalah dengan pemahaman dalam kecepatan lambat dan perlu banyak diulang	Tidak paham meskipun hanya percakapan sederhana

Skor maksimal= 25
Penilaian = (skor yang didapat x 100): skor maksimal

Gambar 2. Rubrik Penilaian Berbicara oleh David P. Harris dalam Nurnia (2011)

Penilaian keterampilan berbicara didasarkan pada lima aspek, yaitu pengucapan, tata bahasa, kosa kata, kelancaran, dan pemahaman.

5. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan PKM yang dilaksanakan dengan cara tatap muka dan praktik keterampilan berbicara berjalan baik dan lancar. Pertemuan pertama dengan metode ceramah dan demonstrasi dapat diikuti oleh peserta yang terlihat antusias pada kegiatan ini. Jumlah peserta yang hadir sebanyak 100% dari target peserta. Peserta menyimak materi yang disampaikan dengan baik, walaupun beberapa peserta mengalami kendala dalam memahami dikarenakan latar belakang pendidikan dan juga faktor usia. Tetapi kendala tersebut dapat diatasi dengan baik karena dosen pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat berusaha menciptakan suasana yang bersahabat dan tidak terlalu formal.

Persiapan bahan ajar terdiri dari pembuatan silabus dan penyusunan materi dalam PowerPoint. Setelah berkoordinasi dengan mitra dan menganalisa kebutuhan peserta, dosen pengabdian merumuskan empat materi yang akan ditampilkan seperti pemesanan (*booking*), penawaran bantuan (*offering for help*), dan penanganan keluhan (*handling complaints*). Adapun peranan dari mitra sangat signifikan karena kontribusinya dalam menyiapkan LCD, *speaker*, dan juga ruang *meeting* yang representatif sangat mendukung kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini.

Luaran dari kegiatan pengabdian ini adalah meningkatnya kemampuan bahasa Inggris terutama keterampilan berbicara pada pegawai KP Guest House Samarinda. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan pada nilai *post-test* mereka. Hasil *pre-test* dan *post-test* dijabarkan sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil *pre-test* dan *post-test* pegawai KP Guest House Samarinda

No	Nama Peserta	Pre Test	Post Test
1.	Nita	43	57
2	Ahmad	38	40
3	Puji	60	74
4	Iqbal	54	58
5	Hulaifi	55	60
6	Ida	64	67
7	Nancy	70	82
Rata -rata		54,8	62,5

Berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test*, dapat dikatakan bahwa kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris peserta yang dapat dilihat dari nilai rata-rata yang meningkat sebanyak 7,7 poin. Setelah kegiatan ini, dosen pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat tetap memantau dan memberikan pendampingan apabila ada peserta yang ingin bertanya dan ingin melatih kemampuannya. Saran dari dosen pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat adalah agar mitra mengadakan English Day yaitu memilih satu hari dalam seminggu untuk seluruh karyawan berlatih berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Hal ini bertujuan untuk menciptakan atmosfer dan suasana belajar yang kasual dan tetap efektif.

D. PENUTUP

Kegiatan PKM ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan bahasa Inggris bagi karyawan di bidang *hospitality and tourism*. Di dunia *hospitality* khususnya perhotelan, keterampilan berbicara merupakan salah satu kemampuan mutlak yang dibutuhkan di era globalisasi. Hal tersebut dipicu oleh tuntutan zaman dan teknologi yang ada sekarang ini yang memaksa individu untuk bisa bersaing dalam meningkatkan kualitas diri. Dengan memupuk keterampilan berbahasa asing ini, diharapkan kita mampu bersaing dalam ekonomi global dan berinteraksi dengan pengunjung asing. Karena pentingnya bahasa Inggris dalam komunikasi internasional, bahasa Inggris memainkan peran penting dalam semua disiplin ilmu.

Berdasarkan pada hasil *pre-test* dan *post-test*, kemampuan bahasa Inggris pada karyawan KP Guest House awalnya berada di level 'kurang' kemudian meningkat ke level 'cukup'. Diharapkan saran dari dosen pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat tentang pengadaan English Day dapat diterapkan guna meningkatkan kemampuan bahasa Inggris karyawan secara berkelanjutan.

E. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami haturkan kepada segenap pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Terima kasih kepada mitra pengabdian, KP Guest House Samarinda dan juga kepada Fakultas Ilmu Budaya Universitas Mulawarman atas kontribusinya guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kalimantan Timur.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Al-saadi, N. (2015). Importance of English Language in the Development of Tourism. *Academic Journal of Accounting and Economics Researches*, 4 (1), 33-45. Retrieved from www.worldfresearches.com.
- Arsjad dan Mukti U.S (1993). *Kemampuan berbicara*. Jakarta: PT Gramedia.
- Cameron, L. 2001. *Teaching Languages to Young Learners*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hamalik, O. (2001). *Proses belajar mengajar*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Harmer, J. (2001). *Practice of English Language Teaching*. Edinburgh Gate: Longman.
- Louma, S. (2004). *Assesing Speaking*. New York: Cambridge University Press
- Tarigan, Henry. (1983). *Berbicara sebagai suatu keterampilan berbahasa*. Jakarta: PT Gramedia.
- Tarigan, Henry. (2008). *Berbicara*. Jakarta: PT Gramedia.
- Tarigan, Djago. (1990). *Berbicara adalah keterampilan menyampaikan pesan melalui Bahasa lisan*. Jakarta: PT Gramedia.