

Pelatihan bahasa inggris profesional untuk meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan hotel

Lilis Lamsehat Panjaitan*, Althaf Gauhar Auliawan, Revasha Oktavia, Friska Anastasya

Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, Indonesia

*) Korespondensi (e-mail: lilislamsehat@live.undip.ac.id)

Abstract

This community service program aims to improve hotel employees' professional English communication skills through a communicative approach emphasizing speaking and listening competencies. The training was conducted through workshops, role-playing activities, guest service simulations, and the use of digital technology combined with project-based learning methods. This program is expected to enhance employees' confidence and readiness in interacting with international guests. The program outputs include improved communication skills and the development of a sustainable communication-based training module for hotel management. The results of this program were also documented in an academic publication to support sustainability and the development of similar programs in the hospitality sector.

Keywords: Training, Communication, English Language, Hotel, Professional.

Abstrak

Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris profesional karyawan hotel melalui pendekatan komunikatif yang menekankan keterampilan berbicara dan mendengar. pelatihan bahasa Inggris di lingkungan kerja masih sering berfokus pada aspek pasif, seperti hafalan kosakata dan pemahaman teks tertulis, sehingga kurang mendukung kebutuhan komunikasi lisan yang aplikatif. Pelatihan dilaksanakan melalui workshop, role-playing, simulasi pelayanan tamu, serta pemanfaatan teknologi digital dan metode berbasis proyek. Program ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan diri dan kesiapan karyawan dalam berinteraksi dengan tamu mancanegara. Luaran kegiatan meliputi peningkatan keterampilan komunikasi dan tersusunnya modul pelatihan berkelanjutan bagi manajemen hotel. Hasil kegiatan juga didokumentasikan dalam publikasi ilmiah guna mendukung keberlanjutan dan pengembangan program serupa di sektor perhotelan.

Kata Kunci: Pelatihan, Komunikasi, Bahasa Inggris, Hotel, Profesional

How to cite: Panjaitan, L. M., Auliawan, A. G., Oktavia, R., & Anastasya, F. (2026). Pelatihan bahasa inggris profesional untuk meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan hotel. *Tintamas: Jurnal Pengabdian Indonesia Emas*, 3(1), 91–97. <https://doi.org/10.53088/tintamas.v3i1.2644>



1. Pendahuluan

Perkembangan industri perhotelan di era globalisasi menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga keterampilan komunikasi profesional yang memadai (Damayanti, 2019). Bahasa Inggris sebagai lingua franca internasional menjadi sarana utama dalam interaksi antara karyawan hotel dan tamu dari berbagai latar belakang budaya. Kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris yang efektif, khususnya dalam keterampilan berbicara dan mendengar, berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu (Harahap, 2024). Namun, pada praktiknya masih ditemukan keterbatasan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris pada sebagian karyawan hotel, yang berdampak pada kurang optimalnya layanan yang diberikan.

Permasalahan keterbatasan keterampilan komunikasi tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek linguistik (Dorich et al., 2023), tetapi juga dengan kepercayaan diri dan kesiapan karyawan dalam menggunakan Bahasa Inggris pada situasi kerja nyata. Kurangnya kesempatan untuk berlatih secara kontekstual serta metode pelatihan yang belum sepenuhnya aplikatif menjadi salah satu faktor penghambat peningkatan kompetensi komunikasi profesional. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan yang dirancang secara kontekstual dan berorientasi pada kebutuhan dunia kerja, sehingga peserta dapat belajar melalui pengalaman langsung dan situasi yang relevan dengan lingkungan perhotelan sehingga mampu membuka peluang secara global (Haryani et al., 2024).

Sebagai upaya menjawab permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang dalam bentuk pelatihan Bahasa Inggris profesional bagi karyawan hotel dengan menerapkan pendekatan komunikatif dan berbasis proyek (Ayu et al., 2023). Pendekatan ini memungkinkan peserta untuk terlibat aktif dalam proses pembelajaran melalui simulasi, praktik langsung, dan penyelesaian proyek komunikasi yang mencerminkan situasi pelayanan tamu. Selain itu, pemanfaatan media digital dalam pelatihan mendukung proses pembelajaran di era masyarakat jaringan, di mana teknologi menjadi bagian integral dari komunikasi profesional dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia (Kusyana et al., 2024).

Melalui kegiatan pengabdian ini, diharapkan karyawan hotel tidak hanya mengalami peningkatan keterampilan komunikasi bahasa Inggris, tetapi juga penguatan kepercayaan diri dan sikap profesional dalam memberikan layanan kepada tamu. Dengan demikian, program ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme pelayanan di sektor perhotelan secara berkelanjutan. Selain itu, kemampuan komunikasi yang lebih baik diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan tamu dari berbagai latar belakang budaya. Hal ini juga dapat mendukung peningkatan kepuasan pelanggan, memperkuat citra positif hotel, serta meningkatkan daya saing industri perhotelan di era globalisasi.

2. Metode Pengabdian

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan pengaplikasian Bahasa Inggris kepada karyawan hotel melalui pendekatan berbasis proyek (Palangan et al., 2025). Pendekatan berbasis proyek dipilih karena memungkinkan peserta untuk belajar melalui pengalaman langsung dan praktik kontekstual yang relevan dengan situasi kerja nyata di bidang perhotelan. Pembelajaran berbasis proyek terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi profesional karena peserta dilibatkan secara aktif dalam penyelesaian tugas dan simulasi yang mencerminkan kebutuhan dunia kerja (Safitri et al., 2022).

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan dalam kurun waktu 90 menit pada pukul 14.00 setelah waktu jam makan siang selesai. Pelatihan yang dilaksanakan dengan menggunakan metode pembelajaran *Roleplay* dengan tujuan peserta mengaplikasikan bahasa Inggris dalam pelayanan kepada tamu hotel. Peserta pelatihan terdiri dari 20 karyawan yang berasal dari berbagai divisi seperti; resepsionis, terapis, teknisi, binatu, *food and beverage*, *housekeeping* dan satpam. Menurut (Yulianeta et al., 2024) Siswa mendapatkan kepercayaan diri berbahasa Inggris dengan memainkan peran dramatis. Data empiris menunjukkan bahwa siswa dapat berpartisipasi aktif dalam kegiatan pembelajaran bermain peran. Partisipasi aktif dalam pembelajaran siswa menunjukkan kemampuannya dalam mengembangkan kecintaan belajar. Dengan demikian, permainan peran siswa meningkatkan keterampilan berbicara bahasa Inggris. Oleh sebab itu Metode *Roleplay* mulai diambil sebagai langkah yang praktis dalam mengajarkan bahasa Inggris pada pemula yang juga merupakan seorang karyawan yang dituntut untuk memahami bagaimana menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar dalam kegiatan kerja di hotel.

3. Hasil Pengabdian

Kegiatan Pelatihan

Kegiatan pelatihan diawali dengan tahap identifikasi kebutuhan dan pemetaan awal kemampuan peserta, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan diri, kemampuan komunikasi bahasa Inggris, serta tantangan yang dihadapi karyawan hotel dalam interaksi profesional sehari-hari. Hambatan seperti perbedaan kemampuan peserta dan keterbatasan waktu diatasi melalui pembagian kelompok kecil dan penyediaan modul digital (Palangan et al., 2025). Pada tahap ini dilakukan diskusi awal dan observasi singkat terhadap situasi komunikasi yang sering terjadi di lingkungan kerja perhotelan.

Tahap selanjutnya adalah pemberian materi dasar dan penguatan konsep, yang mencakup pengenalan Bahasa Inggris fungsional untuk layanan perhotelan serta pemahaman mengenai pentingnya komunikasi efektif dalam meningkatkan kualitas layanan. Pada tahap ini juga dilakukan penguatan modal psikologis peserta, khususnya *self-efficacy* dan *optimism*, melalui penjelasan peran kepercayaan diri dan sikap positif dalam kinerja profesional.

Pelatihan kemudian dilanjutkan dengan tahap pembelajaran berbasis *Roleplay*, di mana peserta dilibatkan secara aktif dalam berbagai kegiatan praktik

kontekstual. Roleplay terbukti memberikan kontribusi positif dalam menciptakan suasana belajar yang interaktif, meningkatkan motivasi belajar, serta melatih penggunaan bahasa secara kontekstual (Harahap, 2024). Peserta diberikan tugas proyek berupa simulasi situasi layanan hotel, seperti menyambut tamu, menangani keluhan, dan memberikan informasi layanan dalam Bahasa Inggris. Melalui praktik langsung dan kerja kelompok, peserta dilatih untuk menerapkan keterampilan komunikasi sekaligus membangun kepercayaan diri dalam situasi nyata.



Gambar 1. Sesi Pemberian Materi

Untuk mendukung efektivitas pembelajaran, pelatihan ini memanfaatkan media digital, seperti materi audiovisual, contoh dialog interaktif, dan perangkat presentasi digital. Penggunaan media digital ini membantu peserta memahami konteks komunikasi secara lebih konkret serta meningkatkan keterlibatan dan motivasi belajar.



Gambar 2. Praktik *Roleplay*

Evaluasi dan Refleksi Pelatihan

Tahap akhir dari kegiatan pelatihan adalah evaluasi dan refleksi, yang dilakukan untuk menilai peningkatan keterampilan komunikasi dan perkembangan kepercayaan diri peserta. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel ini berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris mereka

(Herdiawan et al., 2023). Evaluasi dilakukan melalui penilaian performa peserta dalam proyek komunikasi ditemukan beberapa karyawan mengingat beberapa kosakata baru yang berasal dari pelatihan Bahasa Inggris yang dilaksanakan selama 90 menit pertemuan, umpan balik dari manager sebagai pendamping karyawan selama pelatihan dilaksanakan, serta refleksi peserta terhadap pengalaman belajar yang telah dijalani, yang mana para beberapa peserta masih memerlukan motivasi lebih untuk mengaplikasikan Bahasa Inggris dalam pekerjaan pelayanan kepada tamu. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk mendorong peserta menerapkan keterampilan komunikasi secara berkelanjutan dalam praktik kerja sehari-hari di sektor perhotelan.

Output dan Outcome Pelatihan

Kegiatan pelatihan ini menghasilkan beberapa output, antara lain tersusunnya modul pelatihan Bahasa Inggris perhotelan berbasis proyek, terlaksananya praktik dan simulasi komunikasi layanan hotel dalam Bahasa Inggris, serta terdokumentasikannya seluruh rangkaian kegiatan pelatihan. Selain itu, peserta mampu menghasilkan proyek komunikasi berupa dialog dan simulasi layanan yang mencerminkan situasi kerja nyata di lingkungan perhotelan, sehingga terjadi peningkatan pengetahuan dan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris peserta dalam konteks profesional.

Adapun outcome dari kegiatan pelatihan ini ditunjukkan melalui meningkatnya kepercayaan diri dan keterampilan komunikasi peserta dalam menggunakan Bahasa Inggris saat berinteraksi dengan tamu. Penguatan modal psikologis, seperti self-efficacy dan optimisme, mendorong peserta untuk lebih percaya diri dan positif dalam menghadapi situasi komunikasi di tempat kerja. Sebagai tindak lanjut, disarankan agar pihak hotel dapat mengadakan *English zone* untuk membiasakan karyawan menggunakan bahasa Inggris di lingkungan kerja (Firharmawan et al., 2022). Peningkatan kompetensi komunikasi tersebut berkontribusi pada perbaikan kualitas layanan dan kinerja profesional karyawan hotel secara berkelanjutan, serta mendukung upaya peningkatan daya saing dan keberlanjutan sektor perhotelan.

4. Kesimpulan

Program pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan Bahasa Inggris profesional bagi karyawan hotel berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi peserta, khususnya dalam keterampilan berbicara dan mendengar yang relevan dengan konteks pelayanan tamu. Pendekatan komunikatif dan berbasis proyek terbukti efektif dalam menciptakan proses pembelajaran yang aktif, kontekstual, dan aplikatif sesuai dengan kebutuhan kerja nyata di sektor perhotelan. Selain peningkatan kepercayaan diri dan kelancaran berbahasa peserta, program ini juga menghasilkan modul pelatihan berbasis komunikasi yang dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan oleh pihak hotel. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme pelayanan di industri perhotelan. Selain itu, program ini juga mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih komunikatif, kolaboratif, dan siap menghadapi tantangan pelayanan di era globalisasi dan perkembangan industri pariwisata internasional. Program ini turut memberikan pengalaman belajar praktis yang membantu peserta memahami

pentingnya pelayanan prima, etika komunikasi profesional, serta kemampuan beradaptasi dengan kebutuhan dan karakter tamu yang beragam dan berasal dari berbagai latar belakang budaya internasional secara lebih efektif.

Sebagai rekomendasi, program pelatihan serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dan bertahap agar keterampilan komunikasi Bahasa Inggris peserta dapat terus berkembang dan terpelihara. Selain itu, cakupan materi dapat diperluas dengan menambahkan topik komunikasi lintas budaya dan penanganan situasi khusus dalam pelayanan hotel. Pemanfaatan media digital dan pembelajaran daring juga disarankan untuk mendukung fleksibilitas pelatihan serta menjangkau lebih banyak peserta. Ke depan, kolaborasi antara institusi pendidikan dan pihak industri perhotelan perlu diperkuat agar program pengabdian dapat memberikan dampak yang lebih luas dan berkelanjutan.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Diponegoro, khususnya Sekolah Vokasi, atas dukungan pendanaan melalui program Pengabdian Dosen Dana RKAT Tahun 2025 sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak manajemen dan karyawan hotel mitra atas kerja sama, partisipasi aktif, serta dukungan selama pelaksanaan program pelatihan. Apresiasi turut diberikan kepada mahasiswa yang terlibat atas kontribusi dan dedikasinya dalam mendukung kegiatan ini. Semoga hasil pengabdian ini dapat memberikan manfaat berkelanjutan bagi pengembangan kompetensi sumber daya manusia di sektor perhotelan.

Referensi

- Ayu, C., Putri, A., Nurhidayah, S., Zalisman, Z., Hafizah, R., Syahrudin, M., Ariani, R., Iful Rahmawati, M., Langen Nidhana, M., & Vitri Angraini, H. (2023). *Buku Ajar Bahasa Inggris*. Litnus
- Damayanti, S. (2019). Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris Dalam Industri Pariwisata. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 2(2), 71–82. <https://doi.org/10.46837/journey.v2i1.42>
- Dorich, J. M., Cornwall, R., & Uhl, T. (2023). ICF linking of patient-reported therapy goals for children with acquired upper extremity impairment. *Journal of Hand Therapy*, 36(1), 74–84. <https://doi.org/10.1016/j.jht.2021.05.001>
- Firharmawan, H., Garwan, H. N., Mitsalina, E., Asroriyah, A. M., & Heriyanto, D. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris perhotelan untuk peningkatan kompetensi komunikasi karyawan. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 355–363. <https://doi.org/10.31949/jb.v3i3.2909>
- Herdiawan, R. D., Fakhruddin, A., Syarifah, E. F., Gothafani, F., & Jaenudin, M. (2023). Pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel di Kabupaten Majalengka. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 2392–2399. <https://doi.org/10.31949/jb.v4i3.5418>

- Harahap, D. K. (2024). Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Industri Pariwisata Dan Perhotelan. *Jurnal Ilmiah IPS Dan Humaniora (JIH)*, 2(3), 62–67. <https://doi.org/10.61116/jih.v2i3.459>
- Harahap, M. K. (2024). Implementasi Role-Playing Game Dalam Peningkatan Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris. *Jurnal Ilmiah IPS Dan Humaniora (JIH)*, 2(1), 23–27. <https://doi.org/10.61116/jih.v2i1.454>
- Haryani, H., Krismawati, I. E., Ekasani, K. A., Koeswiryono, D. P., Nova, M., Judijanto, L., Susanti, L. E., Lestari, D., Nurhaliza, N., & Kartimin, I. W. (2024). *Basic English for Tourism: Teori & Praktis Bahasa Inggris untuk Pemandu Wisata*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kusyana, K., Muzfirah, S., & Haryadi, R. N. (2024). Efektivitas dan kendala penggunaan media digital dalam pengajaran bahasa. *Wistara: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.23969/wistara.v5i1.13954>
- Palangan, B. I., Susanto, A., Febrianto, A. R., Talenta, P. I., & Wahyanti, C. M. (2025). Pelatihan English for Hospitality Industry bagi Karyawan Hotel Whiz Semarang. *Bima Abdi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 552–563. <https://doi.org/10.53299/bajpm.v5i3.2123>
- Safitri, I. N., Nouval, A., Rahayu, E. L., Lestari, P. Y., Kartikasari, P. B., & Handayani, T. A. (2022). Peningkatan kemampuan bahasa Inggris bidang hospitality untuk waiter dan waitress di the Shalimar Boutique Hotel Malang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (J-ABDIMAS)*, 9(2), 218–225.
- Yulianeta, Y., Faisol, M., & Hazarika, A. (2024). Apakah penggunaan role play sebagai salah satu metode untuk meningkatkan kemampuan berbicara siswa efektif? *Jurnal Penelitian Tindakan Kelas*, 1(3), 189–194.