

Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif Dalam Meningkatkan Pendapatan Bagi Staff Prama Sanur Beach Hotel

Ni Wayan Kasni¹ | Dewa Ayu Dyah Pertiwi Putri¹ | Ni Luh Anik Puspa Ningsih¹

1. Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia

Korespondensi:

Ni Wayan Kasni, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia
wayankasni@gmail.com

Abstract. *English language training is an effort to improve staff knowledge and strategic management, thereby increasing Prama Sanur Beach Hotel's revenue. Survey results from previous trainings indicate that staff's ability to actively communicate using English functions, such as offering, refusing, handling complaints, apologizing, and explaining, still lacks standard structures and appropriate lexical choices. The training will be implemented by prioritizing several language functions related to offering, handling complaints, refusing, apologizing, and describing. The increased human resource capabilities are expected to increase the number of tourist visits, which will also impact hotel revenue. The post-test results from the training indicate that Prama staff, particularly front office staff, food and beverage service, and marketing staff, are already able to use English functions well.*

Keywords: *english function; revenue; strategic management*

Pendahuluan

Hotel merupakan perusahaan yang menyediakan akomodasi berupa kamar untuk menginap, fasilitas, dan pelayanan lainnya seperti makanan, minuman, dan fasilitas pendukung lainnya, yang dikelola secara komersial untuk umum. Hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan kapasitas dan fasilitas yang ditawarkan oleh sebuah hotel. Berdasarkan parameter ini, hotel diklasifikasikan menjadi hotel bintang satu, hotel bintang dua, hotel bintang tiga, hotel bintang empat, dan hotel bintang lima. Hotel bintang satu adalah hotel yang memiliki jumlah kamar standar minimum 15 kamar dengan luas kamar minimum 20 m². Hotel bintang dua memiliki jumlah kamar standar minimum 20 kamar dengan luas kamar standar minimum 22 m² dan kamar *suite* minimum 1 kamar dengan luas kamar *suite* minimum 44 m². Selain itu, fasilitas lain yang dimiliki adalah telepon dan televisi di setiap kamar, tempat olah raga dan restaurant. Hotel berbintang tiga memiliki jumlah kamar standar minimum 30 kamar. Luas kamar adalah standar, yaitu minimum 24 m², kamar *suite* minimum 2 kamar dengan luas kamar *suite* minimum 48 m². Fasilitas yang harus ada dalam kamar adalah telepon, televisi, dan AC, terdapat sarana rekreasi dan olahraga, restoran dan bar serta concierge staff. Hotel berbintang empat memiliki jumlah kamar standar minimum 50 kamar dengan luas kamar standar minimum 24 m². Kamar *suite* berjumlah minimum 3 k dengan luas kamar *suite* minimum 48 m². Fasilitas dalam kamar meliputi telepon, televisi, AC, serta penghangat, terdapat sarana rekreasi dan olahraga, rest area, restoran dan bar dan Concierge Staf. Hotel berbintang lima memiliki Jumlah kamar standar minimum 100 kamar dengan luas kamar standar minimum 26 m², kamar *suite* berjumlah minimum 4 dengan luas kamar *suite* minimum 52 m². Fasilitas dalam kamar

meliputi telepon, televisi, AC, serta penghangat, terdapat sarana rekreasi dan olahraga, rest area, restoran dan bar, *Concierge Staff*, dan *room service* 24 jam. <https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/klasifikasi-jenis-jenis-hotel-acc/27223>.

Prama Sanur Beach Hotel merupakan salah satu hotel bintang lima yang memiliki 428 kamar. Hotel ini dibatasi oleh pantai pesisir dan terletak di taman tropis subur seluas 7 hektar dengan pemandangan laut yang spektakuler. Fasilitas yang tersedia adalah kolam renang Splash Zone baru, Lagoon Pool dengan Swim-up Bar, Pusat olah raga air, Spa, Pantai pribadi, restaurant seperti Basilico, Italian Pavilion, Lada restaurant, Tirta Restaurant,, Bamboo Bar& Lounge, dan Bima Stage Cultural Events.

Prama Sanur Beach memiliki visi yaitu, mengutamakan pelayanan yang berkualitas terbaik kepada tamu serta misinya adalah “Menjadikan Hotel Sanur Beach sebagai hotel terdepan dan terbaik di Kawasan Sanur, terus menerus melakukan perbaikan fasilitas dan pengembangan sumber daya manusia, memberikan keuntungan kepada tamu, pemegang saham, dan manajemen perusahaan serta karyawan hotel. Dalam mewujudkan visi tersebut hotel Prama Sanur Beach terus melakukan pembenahan-pembaharuan baik dari segi sumber daya manusia maupun infrastruktur. Di bidang sumber daya, Prama Sanur Beach Hotel melaksanakan program peningkatan kompetensi Bahasa Inggris. Pelaksanaan program ini belum menunjukkan hasil yang maksimal. Hal itu dapat dilihat dari hasil post test yang telah dilaksanakan setelah diadakan pelatihan bahasa Inggris. Staff Prama Sanur Beach Hotel masih belum mampu menguasai fungsi-fungsi bahasa Inggris dan struktur gramatikal kalimat bahasa Inggris. Berikut dapat dilihat hasil post test yang telah dilaksanakan oleh pihak hotel.

Contoh:

Guest : I ordered burger, not pizza ?

Staff : oh sorry, sir ! I will change.

Berdasarkan kutipan percakapan di atas, struktur kalimat yang dipakai oleh staff dalam meminta maaf kurang sopan dan lengkap. Hal itu menunjukkan bahwa staff belum memahami cara meminta maaf dengan baik dan benar. Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi mitra adalah Staf Prama Sanur Beach Hotel belum memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik dan benar. Staf Prama Sanur Beach hotel belum mampu memasarkan paket-paket maupun fasilitas hotel secara aktif untuk menunjang dan meningkatkan pendapatan hotel.

Beberapa kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan adalah “Kinerja Kayawan Daily Worker di Hotel Fairmont Jakarta oleh (Ayu et al., 2024), Pelatihan Bahasa Inggris Dasar dengan Staff Villa oleh (Wirawan, 2024), Pelatihan English For Hospitality Bagi Staff Camp oleh (Ithriyah et al., 2023), Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Bidang Hospitality Untuk Waiter dan Waitress di Shalimar Boutique Hotel Malang oleh (Safitri et al., 2022), dan Peningkatan Ketrampilan Berbahasa Inggris Bagi Karyawan Hotel Forvere Bandara Semarang oleh (Al & Dieni, 2019). Semua pengabdian kepada masyarakat tersebut belum ada yang menggabungkan antara kemampuan bahasa Inggris dan manajemen yang baik.

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di Prama Sanur Beach Hotel bertujuan untuk melatih staff berkomunikasi secara aktif terkait dengan fungsi-fungsi bahasa Inggris menawarkan sesuatu, menjelaskan sesuatu, meminta maaf, menangani komplain, serta memasarkan sesuatu kepada wisatawan.

Metode

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dibagi atas 4 (empat), yaitu tahap persiapan, perumusan masalah, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi.

Tahap pertama, dilaksanakan dengan melalui survei , pre test, dan pengamatan ke lokasi mitra untuk mengukur kemampuan staf dalam berkomunikasi aktif bahasa Inggris. Teknik yang digunakan adalah teknik observasi dan wawancara dengan menggunakan kuesioner yang terkait tentang bentuk-bentuk fungsi bahasa Inggris tentang offering things, describing things,

meminta maaf, menangani complain yang dapat digunakan untuk memasarkan paket-paket hotel serta paket hotel lainnya. Hal tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh mitra dengan melakukan pengamatan untuk melihat situasi dan kondisi mitra. Pengabdian melakukan observasi ketika staf hotel bercakap-cakap dengan tamu, selanjutnya pengabdian melakukan wawancara tentang dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan bentuk fungsi-fungsi bahasa Inggris. Penentuan rumusan masalah dilakukan melalui hasil pre test dan diskusi dengan Human Resources Department untuk memperoleh informasi lebih lanjut terkait kebutuhan pelatihan.

Tahap pelaksanaan yang terdiri dari pelatihan dan pendampingan dilakukan dengan melibatkan 2 (dua) mahasiswa pada saat proses penyampaian materi atau pelatihan. Terlibatnya mahasiswa bertujuan untuk membantu para staf yang mengalami kesulitan pada saat pelatihan sehingga dengan adanya pendampingan yang maksimal maka dapat Pelatihan dilakukan dengan menggunakan beberapa metode interaktif dan komunikatif dengan harapan dapat meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris staff Prama Sanur Beach Hotel secara maksimal. Kegiatan pelatihan bahasa Inggris dilaksanakan melalui beberapa metode pembelajaran interaktif seperti yang dikemukakan oleh Susanti & Enik (2017, seperti *cooperative learning*, *role play*, *small group discussion*, *pair work* maupun *presentation*.

Metode terakhir adalah monitoring dan evaluasi tentang pelaksanaan pelatihan. Evaluasi dilakukan dengan memberikan kuis yang terkait dengan bahasa Inggris untuk mengukur kemampuan grammatika peserta kursus. Selain itu, evaluasi juga dilakukan secara lisan untuk mengukur kemampuan bahasa lisan peserta pelatihan.

Hasil dan Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Prama Sanur Beach Hotel meliputi dua jenis kegiatan, yaitu kegiatan pelatihan bahasa Inggris komunikatif. Kegiatan ini dilaksanakan selama 8 (delapan) kali pertemuan yang durasinya adalah 2 jam setiap pertemuan. Kegiatan pelatihan dilaksanakan setiap hari Jumat, jam 15.00-17.00. Adapun materi yang diberikan adalah sebagai berikut.

Pada pertemuan pertama topik yang dibahas adalah “Telling Hotel Facilities” yang meliputi hotel facilities in the room, hotel facilities at the restaurant, hotel facilities at Spa/swimming pool/entertainments, departments of the hotel, the anniversary of the hotel, any others that the guest can’t find in other hotel, and daily performances or in fool moon or in dead moon. Metode yang diterapkan adalah ceramah, yaitu menjelaskan fungsi-fungsi bahasa Inggris yang diterapkan dalam menjelaskan sesuatu, dilanjutkan dengan praktek (latihan dengan pasangan)/ work in pairs. Selain itu peserta juga diberikan game tebak kata untuk membuat kelas menyenangkan.

Pertemuan kedua diisi dengan “Reminding the guest”. Adapun ungkapan-ungkapan yang dipakai adalah sebagai berikut.

Watch your head, sir!

Watch your hand, madam!

Watch your head, madam!

Watch your hand, sir!

Be careful, sir. It’s a bit slippery when wet.

Be careful, madam, it’s wet, rather slippery.

Don’t forget your programs tonight, sir/madam!

Don’t forget your programs tomorrow morning, sir!

Don’t forget your flight number, please!

Dalam hal ini peserta mempraktekan secara langsung ungkapan-ungkapan tersebut dalam sebuah percakapan dengan pasangannya. Metode pembelajaran interaktif yang diterapkan selain work in pairs adalah ‘whispering game’.

Pertemuan ketiga memfokuskan pada Front Office Department yang menekankan pada “Handling reservation”. Ungkapan-ungkapan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Reserve a room = book a room

May I help you?/Can I help you?/How can I help you?/How may I assist you?

How long do you plan to stay?

How long will you be staying?

How long would you like to stay?

For how long, please?

Could you give me your name, please!

What's your name, please!

May I have your name, please?

Who's the booking for, please?

Pada topik ini peserta mempraktekan ungkapan-ungkapan tersebut dengan pasangannya. Untuk membuat kelas menarik, game quizizz diberikan sehingga peserta sangat antusias karena dicari pemenang 1,2, dan 3.

Topik pada pertemuan keempat adalah “Handling Reservation by Phone”

Materi yang diberikan adalah dalam bentuk percakapan di bawah ini.

R: Good morning, Prama Sanur Beach Hotel, Mirah is speaking, how may I assist you?

G: I'd like to book a room, please.

R: When is it for, sir?

G: June 26th.

R: How long do you plan to stay, sir?

G: Two weeks

R: What kind of room would you like, sir?

G: Ehmm..., single with bath.

R: Would you like with breakfast?

G: No, thanks.

R: Can you give me your name, please!

G: Mr. John Blake

R: Can you spell the last name, please!

G: It's B-l-a-k-e not B-l-a-c-k

R: Thank you Mr. John Blake. Single room with bath from June 26th for two weeks, is that right?

G: That's right. Bye

R: Thank you, sir.

Percakapan tersebut dipraktekan dalam bentuk work in pairs. Peserta secara bergantian menjadi guest dan receptionist. Pengajaran ini juga diselingi dengan game “tebak profession”.

Pertemuan ke 5 membahas tentang “Handling Telephone Call”.

Percakapan yang dipraktekan adalah sebagai berikut.

O: Good afternoon, Prama Sanur Beach Hotel, Wulan is speaking, how may I assist you, please?

C: Good afternoon, could I speak to Mr. Peter Walker, please? He is in room 321.

O: I beg your pardon, sir. Was that name Walker?

C: Yes, that's right.

O: May I know who's calling, please? (Who am I speaking to, please?)

C: This is Jones, Bill Jones.

O: Thank you Mr. Jones. Could you hold the line, please! I'll put you through.....

Pertemuan ini juga diisi dengan game : "chain story"

Pertemuan ke 6 memfokuskan pada "Taking Order". Hal itu adapat dilihat pada percakapan berikut ini.

G. : Good morning, I'd like to order breakfast, please.

R.S : Certainly, sir. What's your room number, please?

G : 303

R.S : Continental or American?

Would you like orange or pineapple juice?.

G: Eemmm...I think I'll have American. I'd like fruit juice, fried egg, bacon and tomatoes. Then I'd like toast, butter, and marmalade. I'd prefer orange juice.

R.S: And tea or coffee?

G : Tea, please, with some lemon.

R.S: Would you like your breakfast immediately?

G: No, not immediately. Could you bring it up in twenty minutes?

R.S: Twenty minutes. Certainly, sir.

Pada pertemuan ini peserta mempraktekan dan membuat sendiri percakapan sesuai dengan situasi yang ada di Prama Sanur Beach. Pembelajaran juga diisi dengan game "Guessing the items" di hotel Prama Sanur Beach Hotel.

Pertemuan ke 7 membahas tentang "Handling Complaint". Adapun bentuk percakapannya dalah sebagai berikut.

R: Good evening, can I help you, please?

G: Yes, we have a booking. The name's Schneider.

R: Just a moment, please.

Yes, that's two single rooms with bath.

G: They are overlooking the beach, right?

R: No, sir. They're at the back.

G: That's impossible! I specifically told the travel agent that I wanted two single rooms with a view of the beach, and I insist on having them!

R: Can you wait a moment, please, sir. I'll get the manager.

Peserta mempraktekan percakapan dan membuat percakapan yang terkait complaint yang sering terjadi di hotel Prama Sanur Beach.

Pertemuan ke 8 adalah Post test. Post test ini dipakai untuk mengukur peningkatan yang terjadi pada peserta pelatihan. Post test dilakukan dalam dua bentuk yaitu test lisan dan test tulis. Test lisan dilakanakan dengan membentuk pasangan dan mereka mepraktekan percakapan berdasarkan tugas yang sering ditangani peserta. Test Tulis adalah dalam bentuk kuis dan menulis paragraph.

Hasil Pelatihan.

Hasil pelatihan menunjukkan bahwa peserta telah meunjukkan peningkatan kemampuan berkomunikasi yang dapat dilihat bahwa mereka lancer dalam percakapan, namun masih ada kesalahan yang sering muncul seperti penggunaan to be pada kalimat yang perdikatnya verba.

Selain itu masih ada kesalahan dalam pengucapan. Hasil test tulis masih juga menunjukkan kesalahan pada penggunaan tenses dan penggunaan to be.

Pertemuan 9 diisi dengan materi “Manajemen Strategis. Adapun materi yang diberikan adalah “Strategi Manajemen Tools “Analisis Swot”. Analisis SWOT merupakan alat strategis yang sangat penting dalam perencanaan bisnis hotel. Metode ini membantu mengidentifikasi Strengths (Kekuatan), Weaknesses (Kelemahan), Opportunities (Peluang), dan Threats (Ancaman) untuk merumuskan strategi yang tepat dan meningkatkan daya saing di industri perhotelan yang dinamis. Analisis SWOT membantu hotel menentukan strategi yang tepat sasaran dengan mempertimbangkan semua faktor internal dan eksternal yang relevan.

Simpulan

Peningkatan kemampuan bahasa Inggris komunikatif sangat diperlukan dalam meningkatkan pendapatan hotel. Dengan komunikasi yang tepat, jelas, dan menarik tamu akan tertarik untuk membeli produk hotel serta tamu akan datang kembali ke hotel tersebut. Kemampuan bahasa Inggris yang bagus yang telah dikuasai oleh staff harus dibarengi dengan sistem manajemen yang bagus sehingga aktivitas operasi hotel dapat berjalan lancar serta jajaran pejabat di manajemen dapat merumuskan strategi-strategi yang tepat dalam meningkatkan pendapatan hotel.

References

- Al, N., & Dieni, I. (2019). Peningkatan Ketrampilan Bebahasa Inggris Bagi Karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang (The Improvement of English Language Skill for Fovere Hotel Semarang Airport Staff). 01, 28–35.
- Ayu, T., Asih, S., Aryani, R., & Rista, N. (2024). KINERJA KARYAWAN DAILY WORKER DI HOTEL FAIRMONT JAKARTA. September, 1855–1864.
- Ithriyah, S., Komara, C., & Kaniadewi, N. (n.d.). PELATIHAN ENGLISH FOR HOSPITALITY BAGI STAFF CAMP. 92–98.
- Safitri, I. N., Nouval, A., Rahayu, E. L., & Kartikasari, P. B. (2022). PENINGKATAN KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS BIDANG HOSPITALITY UNTUK WAITER DAN WAITRESS DI THE SHALIMAR BOUTIQUE. 218–225.
- Wirawan, I. G. N. (2024). Pelatihan bahasa inggris dasar dengan staff villa. 6(1), 25–30. <https://doi.org/10.29303/jwd.v6i1.284>
- Putra, G. A., Sulistyawati, A. S., & Sutaguna, I. N. T. (2020). Analisis Daya Saing Tenaga Kerja pada Front Office dan Housekeeping Department di Prama Sanur Beach Hotel Bali. Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas, 4(2), 117.
- <https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/klasifikasi-jenis-jenis-hotel-acc/27223>.