



# Postgraduate Community Service Journal

Jurnal Homepage: <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/pcsj>

---

## UNWAR Tingkatkan Bahasa Inggris Surat-Menyurat Karyawan Hotel Sthala Ubud

Made Susini, Nyoman Sujaya, Ni Ketut Sukiani, Made Detrichyeni

Fakultas Sastra Universitas Warmadewa

\*susini@gmail.com

### How to Cite:

Susini, M., Sujaya, N., Sukiani, N, K., Detrichyeni, M. (2024). UNWAR Tingkatkan Bahasa Inggris Surat-Menyurat Karyawan Hotel Sthala Ubud. *Postgraduate Community Service Journal*, 5(2), 76-80. DOI: <https://doi.org/10.22225/pcsj.5.2.2024.76-80>

### Abstract

*This article deals with Community Service with the scheme Community-Based Empowerment conducted by the service team from Faculty of letters Warmadewa University. The service partner was the staff of Sthala hotel, Ubud Bali. The focus of this community service was about English language training for correspondence. The method applied includes observation, identifying problem, lectures, mentoring, discussions and evaluation. After the service was carried out, it could be explained that the community service could run well. The staff of the hotel have been able to understand what correspondence is. They have been able to improve their skills in English grammar. Partners are also able to use formal English in correspondence. Partners have also been able to implement the 7 Cs: real, concise, concrete, correct, coherent, complete, and courteous in writing formal letters.*

**Keywords:** *English; correspondence; and hotel staff*

### Abstrak

Artikel ini memuat Pengabdian kepada Masyarakat dengan skema Pemberdayaan Berbasis Masyarakat dengan ruang lingkup pemberdayaan kemitraan masyarakat. Fakultas Sastra Universitas Warmadewa sebagai tim pengabdian memilih staf Hotel Sthala Ubud sebagai mitra. Fokus pengabdian yang dilaksanakan berkenaan dengan pelatihan bahasa Inggris untuk surat-menyurat. Metode yang diterapkan mencakup observasi, pemetaan kebutuhan, ceramah, pendampingan, diskusi, dan evaluasi. Setelah pengabdian dilaksanakan, dapat disampaikan bahwa pengabdian dapat dilaksanakan dengan sangat baik. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa mitra telah mampu memahami makna korespondensi. Mitra telah mampu meningkatkan kemampuan dalam hal gramatika bahasa Inggris. Mitra telah mampu menggunakan bahasa Inggris formal dalam surat-menyurat. Mitra juga telah mampu mengimplementasikan 7 C: real, concise, concrete, correct, coherent, complete, and courteous dalam membuat surat formal.

**Kata kunci:** bahasa Inggris; surat-menyurat; staf hotel

## 1. Pendahuluan

Sthala Hotel, Ubud Bali, merupakan hotel bintang 5 yang dikelola oleh Marriott International menghadap ke lanskap hijau Ubud yang subur, hutan lebat, dan Sungai Wos. Sthala Ubud Bali terletak hanya 60 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan dapat ditempuh dengan 15 menit dari pusat Ubud. Hotel ini menyediakan layanan antar-jemput gratis yang beroperasi setiap pertemuan ke pusat Ubud dan menyediakan 143 kamar Suite dan Deluxe dengan ruang tamu yang luas dan balkoni. Sebagian besar kamar menyediakan pemandangan Sungai Wos dan sekitarnya yang indah. Layanan dan fasilitas hotel ini bertujuan untuk membuat para tamu rileks, dimanjakan, dan merasakan kehangatan masyarakat Indonesia dan budaya Ubud, yang oleh banyak orang disebut sebagai 'Jantung Bali'.

Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali terletak di Jl. A.A Gede Rai Mawang Kelod Lodtunduh, Lodtunduh, Ubud 80571 Indonesia. Banyak pengunjung memberikan kesan bahwa Sthala Hotel Ubud Bali merupakan hotel yang bagus dan menawarkan layanan berkualitas, kenyamanan dengan harga yang memadai. Walaupun tempatnya agak terpencil, para tamu sangat mengagumi lokasi tersebut karena keindahan alam dan pemandangan-pemandangan yang sangat digemari tamu. Kebersihan, yang sering dikaitkan dengan tata graha yang rajin, dan fasilitas yang lengkap mendapat sambutan hangat dari para tamu. Kamar-kamarnya dipuji karena kenyamanan, kelapangan, dan pemandangannya yang menakjubkan. Suasana hotel yang tenang dan menawan secara budaya, ditambah dengan layanan yang luar biasa, menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengesankan.

Sebagai salah satu hotel terbesar berbintang 5 dan dikategorikan sebagai hotel yang sangat megah, menawan dan memiliki fasilitas yang sangat lengkap dan berkualitas, Sthala tentunya selalu menjaga hubungan secara internal dan eksternal baik sesama karyawan maupun dengan pelanggan dari mancanegara. Dalam hal ini korespondensi sangat berperan menjaga keakraban dan kepuasan pelanggan. Asumsi awal rupanya tidak ada kendala dalam hal karyawan melakukan korespondensi. Namun, setelah dilakukan observasi, dan berdasarkan hasil interview dengan General Manager dan Kepala bagian SDM, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama dari segi kebahasaan, khususnya dalam hal menggunakan bahasa Inggris dalam surat-menyurat. Banyak dijumpai kesalahan gramatika dalam menulis surat atau email. Sufiks *-s* sebagai penanda jamak atau penanda subjek persona ketiga dalam kalimat simple present, misalnya, sering dihilangkan. Paralelisme dan penggunaan modal auxiliaries juga sering salah digunakan, dan banyak lagi kesalahan lainnya. Perlu disampaikan bahwa yang diberikan pelatihan bahasa Inggris dalam surat menyurat adalah seluruh *department head* yang ada di hotel tersebut. Jadi, yang diberikan pelatihan adalah para kepala bagian karena merekalah yang paling sering melakukan surat-menyurat menggunakan bahasa Inggris. Perlu ditegaskan kembali bahwa pelatihan ini perlu dilakukan karena menurut General Manager para kepala bagian pihak hotel belum optimal menguasai bahasa Inggris surat-menyurat. Di samping itu, pelatihan seperti ini belum pernah dilaksanakan di hotel tersebut.

## 2. Metode

Dalam hal melakukan pelatihan bahasa Inggris untuk surat-menyurat di Hotel Sthala, ada beberapa upaya yang telah dilakukan. Setelah melakukan observasi dan merangkum permasalahan dan kebutuhan mitra, pengabdian mengadakan rapat untuk mengemas metode pengabdian yang akan dilakukan. Metode yang digunakan meliputi ceramah, pendampingan, diskusi, simulasi, dan evaluasi dengan mencanangkan 8 kali pertemuan dan 1 kali pertemuan tambahan sebagai evaluasi dan satu pertemuan lagi sebagai perpisahan. Kesepuluh pertemuan ini merupakan permintaan dan kesepakatan kedua belah pihak. Materi ceramah meliputi pengertian tentang surat-menyurat, struktur kalimat sederhana, *tenses*, preposisi, *concord*s, dan *punctuations*, *tenses*, preposisi, dan *punctuations*. Secara lebih rinci metode yang dimaksud dapat dilihat pada uraian berikut.

Ceramah, yaitu pemaparan materi tentang *correspondence* ‘korespondensi’, *Formal English*, dan *English constructions*. dalam hal ini pembicara menyampaikannya dalam tiga kali pertemuan, masing-masing satu kali pertemuan, dan durasi waktu setiap pertemuan adalah 90 menit. Peserta yang ikut dalam pelatihan adalah seluruh *Department Head* yang ada di Hotel Sthala.

Pendampingan. Setelah dilakukan ceramah, pelatihan dibarengi dengan pendampingan. Pendampingan dilakukan dalam upaya meningkatkan pemahaman peserta pelatihan terhadap materi yang diberikan, yaitu dengan memberikan *counseling* dan memandu peserta dalam membuat latihan.

Diskusi. Dalam hal ini peserta diberikan kesempatan untuk saling berdiskusi sesama peserta dan pengabd. Diskusi berkenaan dengan korespondensi yang biasa dilakukan di Sthala dan faktor kebahasaan yang digunakan.

Simulasi. Setelah dilakukan kegiatan-kegiatan sebelumnya, dilakukan simulasi tentang pembuatan surat formal dan penggunaan pola-pola kalimat bahasa Inggris sederhana. Simulasi dilengkapi dengan pemberian *games* berbahasa Inggris.

Evaluasi. Yang dimaksud evaluasi dalam hal ini adalah evaluasi pengabd terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan, termasuk pemberian *posttest* terhadap peserta pengabdian.

### 3. Hasil Dan Pembahasan

Setelah dilakukan pengabdian berupa pelatihan bahasa Inggris surat-menyurat bagi karyawan (para *Department Head*) Hotel Sthala Ubud Bali, ada beberapa kegiatan yang telah dilakukan. Pertama, sebelum dilakukan pelatihan, pada pertemuan pertama dilakukan pengenalan terhadap peserta pelatihan yang terdiri atas 13 peserta, yaitu para kepala bagian yang ada di hotel tersebut. Pertemuan juga dihadiri oleh General Manager Hotel Sthala, yaitu Bapak Ketut Lasta Arimbawa, S.S. Pada saat itu, kami dari pengabd terdiri atas tiga orang dosen dan dua mahasiswa Sastra Inggris semester enam. Pengenalan berjalan dengan sangat ramah dan lancar, dan dalam pengenalan tersebut diinformasikan tentang materi yang akan diberikan dan metode yang digunakan. Setelah pengenalan, pengabd mengadakan evaluasi awal yaitu dengan memberikan *pretest* terhadap peserta untuk mengetahui tingkat pemahaman bahasa Inggris mereka dilihat dari segi gramatika dan formalitasnya. Jadi, tujuan diberikannya *pretest* adalah untuk mengetahui kemampuan kebahasaan para peserta agar materi pelatihan yang diberikan tepat sasaran. Tes yang diberikan mencakup gramatika bahasa Inggris yang umum digunakan dalam bahasa Inggris surat-menyurat formal. Dari hasil *pretest* didapatkan hasil rata-rata di bawah menengah. Dari 13 peserta hanya 2 orang mendapat nilai 7, satu peserta mendapat 6 dan yang lainnya 5 ke bawah. Dari hasil tes ini dapat diketahui bahwa rata-rata kemampuan bahasa Inggris formal mereka masih kurang.

Melihat hasil *pretest* seperti itu, pada pertemuan kedua dan ketiga, pengabd melakukan pelatihan dengan memberikan ceramah tentang korespondensi bahasa Inggris. Dalam hal penyampaian materi disampaikan pengertian tentang *correspondence*, bentuk-bentuk surat serta bagian-bagian surat. Pengertian korespondensi adalah sebagai berikut ini.

*Formal correspondence can also be referred to as “professional writing,” ranging from writing professional emails to writing proposals or creating web content.*

‘Korespondensi formal juga dapat disebut sebagai “penulisan profesional”, mulai dari menulis email profesional hingga menulis proposal atau membuat konten web’.

*“Correspondence language” means the language which you would be most comfortable with during any interactions in the form of email, post or telephonic forms regarding your exam, event or anything.*

Bahasa korespondensi adalah bahasa yang paling nyaman kita gunakan selama kita

berinteraksi dalam bentuk email, pos atau bentuk-bentuk telepon berkenaan dengan ujian, even atau yang lainnya’.

Secara praktik, mitra sebelumnya sudah sering melakukan korespondensi formal, namun belum paham tentang pengertian, jenis-jenis surat, dan bagian-bagian surat. Setelah diberikan ceramah, mitra menjadi paham benar tentang pengertian, bentuk dan bagian-bagian surat.

Pada pertemuan keempat dan kelima peserta diberikan ceramah tentang struktur sederhana kalimat bahasa Inggris formal yang tentunya melibatkan grammar termasuk tensesnya. Dalam hal ini pengabdian menggunakan modul yang sangat sederhana dalam memberikan pelatihan bahasa Inggris formal, yaitu dengan memberikan 6 pola dasar kalimat bahasa Inggris. 6 pola kalimat dimaksud adalah:

Be + non-verb

Be + V.-ing

Modal + V. I/Be

Have + V. III/Been

V. I (-s/-es) (do/does for (-)/(?)

V. II (did + V. I for (-)/(?)

Setelah memberikan pola-pola kalimat yang sederhana di atas, pengabdian kembali menunjukkan atau memberikan *feedback* tentang kesalahan kebahasaan yang mereka buat pada saat mengerjakan soal *pretest*. Dengan diketahui dan dipahaminya pola-pola kalimat di atas, mereka dengan mudah memperbaiki kesalahan yang mereka buat pada saat mengerjakan *pretest*. Mereka dengan mudah mengubah kalimat-kalimatnya hingga menjadi kalimat-kalimat yang gramatikal. Ini berarti bahwa mereka sudah memahami bagaimana struktur atau gramatika bahasa Inggris yang nantinya harus mereka terapkan dalam berkorespondensi.

Pada pertemuan keenam diberikan pendampingan yang diawali dengan membuat surat bahasa Inggris dengan bahasa Inggris formal. Pada saat pendampingan, khususnya dalam kebahasaan surat-menyurat formal, peserta pelatihan sering keliru menggunakan *concord*s, bentuk kala lampau, penggunaan sufiks -s, bentuk paralelisme, dan termasuk penggunaan preposisi. Pendampingan dilakukan beberapa kali sehingga mereka menjadi paham benar bagaimana membuat kalimat yang gramatikal. Pada pertemuan ketujuh dilakukan simulasi dan *games*, sedangkan pertemuan kedelapan dilakukan *review* dan pemberian *quiz* dengan menyuruh peserta membuat paragraph bahasa Inggris. Pada saat memberikan *quiz*, tim pengabdian memberikan *feedback* atas kesalahan-kesalahan yang mereka buat. Pada pertemuan kesembilan pengabdian memberikan *posttest* terhadap peserta pelatihan. Tes yang diberikan mencakup soal-soal yang diberikan pada *pretest*. Pengabdian bangga karena peserta dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada pada *posttest* dengan mudah dan nilai rata-rata yang mereka raih adalah di atas 80. Ini berarti bahwa pelatihan yang diberikan sangat sukses dan sangat bermanfaat bagi peserta atau mitra. Hal ini juga dapat dibuktikan melalui testimoni mereka pada saat perpisahan.

#### 4. Simpulan

Dalam berkorespondensi terhadap stakeholders, baik secara internal maupun eksternal, ada beberapa hal yang harus diperhatikan. Bentuk suratnya harus jelas, bagian-bagian suratnya harus jelas, bahasa yang digunakan harus bahasa Inggris formal/gramatikal, isi surat pun harus jelas. Terkait dengan hal ini, tim pengabdian bersyukur sekali pelatihan tentang bahasa Inggris dalam surat menyurat terhadap karyawan Hotel Sthala Ubud Bali telah dapat dilaksanakan dengan sangat baik. Kehadiran peserta selalu di atas 90%. Ini disebabkan karena mereka betul-betul membutuhkannya. Setelah diberikan pelatihan peserta

menjadi paham tentang korespondensi formal dalam bahasa Inggris dan mereka mampu mengimplementasikan pola-pola kalimat bahasa Inggris yang baik dan benar. Mereka juga mampu memilih kata-kata yang sopan. Ada 7 Cs yang harus mereka perhatikan dalam membuat surat-menyurat berbahasa Inggris, yaitu *clear, concise, concrete, correct, coherent, complete, and courteous*. (jelas, ringkas/padat, pasti, benar, koheren, lengkap, dan sopan).

### Daftar Pustaka

- Adamson, Donald. 1989. *International Hotel English*. Singapore: Prentice Hall International (UK) Ltd.
- Dixon, R. M.W. 1999. *a Semantic Approach to English Grammar*. Oxford: Oxford University Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Nababan. 1993. *Metodologi Pengajaran Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Nurdjan Sukiman, dkk. 2016. *Bahasa Indonesia Untuk Perguruan Tinggi*. Aksara Timur. Sulawesi.
- Profil Hotel Sthala, Ubud Balo Bali.
- Quirk, et all. 1976. *A University Grammar of English*. Longman.
- Statuta Univ. Warmadewa Visi-Misi Tujuan dan Sasaran 2020
- Undang-undang nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata