

PELATIHAN ENGLISH FOR HOSPITALITY BAGI STAFF CAMP HULU CAI RESORT CIAWI BOGOR

Siti Ithriyah¹, Cahya Komara^{1*}, Nita Kaniadewi¹

¹Pendidikan Bahasa Inggris, FKIP, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Indonesia
siti_ithriyah@uhamka.ac.id, cahya.komara@uhamka.ac.id, nitakaniadewi@uhamka.ac.id

ABSTRAK

Abstrak: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Pelatihan English For Hospitality Bagi Staff Camp Hulu Cai Resort Ciawi Bogor” adalah suatu proses dan tindakan untuk melatih para staff agar fasihberkomunikasi dalam bahasa Inggris. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas SDM dalam menghadapi era digitalisasi yang mengharuskan setiap pekerja tidak canggung atau bahkan tidak bisa berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Pelatihan adalah sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi para pekerja. Dengan kata lain pelatihan ini adalah proses untuk membantu peserta agar dapat belajar dengan baik. Sedangkan *English for Hospitality* adalah bahasa Inggris yang digunakan dalam dunia perhotelan merupakan hal yang wajib dikuasai oleh para karyawan hotel, terutama mereka yang sering kali berkomunikasi dengan tamu hotel. Mulai dari *door man*, resepsionis, *room service*, *chef*, *marketing staff*, *customer service*, dan beberapa level manajer. Mengingat, dunia semakin global dan banyaknya turis asing berkunjung ke lokasi mitra maka kemampuan bahasa Inggris di dunia perhotelan begitu di perlukan sebagai bahasa komunikasi universal dengan para tamu hotel yang berasal dari berbagai negara. Metode pelaksanaan pelatihan ini diawali dengan pemaparan materi tentang *English for Hospitality* dan *language function* yang dibutuhkan dalam dunia perhotelan. Kemudian, kegiatan dilanjutkan dengan praktek penggunaan dan Bahasa Inggris oleh masing-masing peserta atau staf. Pertama berisi pemaparan materi oleh narasumber yaitu tentang *English for Hospitality* secara umum. Kemudian, sesi kedua dilanjutkan dengan berlatih menggunakan *language function* Bahasa Inggris yang bermanfaat dalam konteks komunikasi perhotelan. Terakhir, sesi ketiga dilanjutkan dengan berlatih menggunakan berbagai perangkat teknologi yang dapat membantu mempercepat komunikasi Bahasa Inggris peserta atau staf khususnya terkait komunikasi perhotelan.

Kata Kunci: *English for Hospitality; kompetensi staff; language function; penggunaan teknologi*

Abstract: *This community service activity entitled "English For Hospitality Training for Camp Hulu Cai Resort Ciawi Bogor Staff" is a process and action to train staff to communicate fluently in English. The goal is to improve human resources quality in facing the digitalization era that requires every worker not to be awkward or even unable to communicate in English. Training is a process to improve the competence of workers. In other words, this training is a process to help participants learn well. Meanwhile, English for Hospitality is English used in the world of hospitality, which must be mastered by hotel employees, especially those who often communicate with hotel guests. Starting from the door man, receptionist, room service, chef, marketing staff, customer service, and several levels of managers. Given that the world is increasingly global and many foreign tourists visit partner locations, English skills in the hospitality world are needed as a universal language of communication. with hotel guests who come from various countries. The method of implementing this training begins with the presentation of material on English for Hospitality and language functions needed in the world of hospitality. Then, the activity continued with the practice of using English by each participant or staff. The first contains material presentation by the resource person, namely about English for Hospitality in general. Then, the second session continued with practicing using the English language function which is useful in the context of hospitality communication. Finally, the third session continued with practicing using various technological devices that can help speed up the participants' or staff's English communication, especially related to hospitality communication.*

Keywords: *English for Hospitality; staff competence; language function; staff; technology usage*

A. LATAR BELAKANG

Pelatihan adalah suatu proses di mana seseorang atau sekelompok orang memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman tentang suatu topik atau bidang tertentu melalui metode pembelajaran tertentu, seperti pelatihan formal, pelatihan on-the-job, pelatihan online, atau pelatihan melalui seminar atau workshop. Pelatihan biasanya dilakukan untuk meningkatkan kemampuan atau pengetahuan seseorang dalam pekerjaannya atau bidang tertentu, atau untuk mempersiapkan seseorang untuk tugas atau pekerjaan baru. Tujuan pelatihan adalah untuk memperbaiki keterampilan dan performa individu atau organisasi secara keseluruhan. Pelatihan dapat dilakukan oleh individu atau lembaga yang mengkhususkan diri dalam pelatihan, seperti konsultan atau penyedia pelatihan profesional.

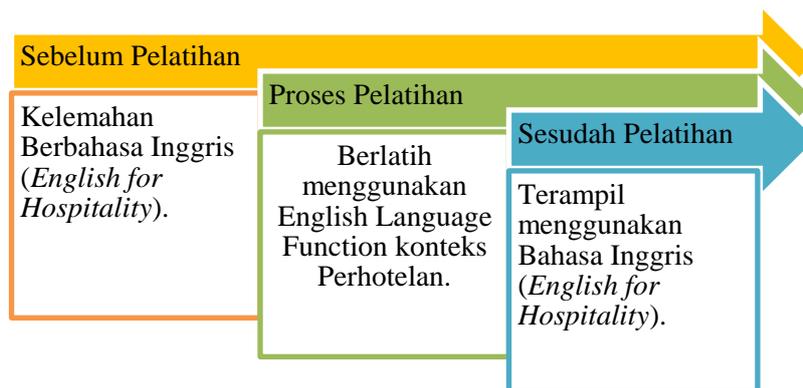
Beberapa teori pakar yang berkaitan dengan pelatihan antara lain: 1) Teori Belajar Sosial. Teori ini mengemukakan bahwa individu belajar melalui pengamatan orang lain dan imitasi perilaku mereka. Oleh karena itu, pelatihan dapat dilakukan dengan menunjukkan model yang baik atau contoh perilaku yang diinginkan untuk ditiru oleh peserta pelatihan. 2) Teori Kognitif. Teori ini mengasumsikan bahwa individu aktif dalam mengembangkan pemahaman dan pengetahuan mereka melalui proses kognitif seperti perhatian, persepsi, dan ingatan. Oleh karena itu, pelatihan dapat difokuskan pada memberikan informasi yang tepat dan mengembangkan keterampilan dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. 3) Teori Pembelajaran Melalui Pengalaman. Teori ini mengasumsikan bahwa individu belajar melalui pengalaman yang dilakukan secara langsung dan refleksi atas pengalaman tersebut. Oleh karena itu, pelatihan dapat difokuskan pada pengembangan keterampilan praktis melalui latihan dan simulasi yang terkait dengan situasi kerja yang sebenarnya. 4) Teori Penguasaan. Teori ini mengasumsikan bahwa individu membutuhkan waktu dan kesempatan untuk memperoleh penguasaan atas keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan. Oleh karena itu, pelatihan dapat dilakukan secara bertahap dan terstruktur untuk memungkinkan peserta pelatihan untuk memperoleh penguasaan atas keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan. 5) Teori Motivasi. Teori ini mengasumsikan bahwa motivasi adalah faktor penting dalam memotivasi individu untuk belajar dan meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, pelatihan dapat difokuskan pada pemberian umpan balik positif dan pengakuan atas prestasi yang baik untuk meningkatkan motivasi peserta pelatihan.

Pelatihan kerja, pelatihan karyawan, atau sering disebut dengan istilah training di perusahaan-perusahaan ini sering dikaitkan dengan kebutuhan karyawan baru yang dianggap belum mampu beradaptasi dan benar-benar memahami pekerjaannya. Padahal, pelatihan kerja sejatinya tidak mengenal batasan lama bekerja bahkan jabatan, seperti yang diungkapkan oleh Dessler (2019) bahwa pelatihan merupakan proses mengajarkan pegawai baru atau yang ada sekarang mengenai keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Sedangkan proses pelatihan haruslah dilakukan secara terstruktur, sistematis, terpadu, serta objektif agar memberikan manfaat yang maksimal. Menurut Dessler (2019) salah satu model pelatihan kerja yang efektif dapat diterapkan pada bermacam jenis pelatihan adalah proses pelatihan lima langkah yang dinamakan ADDIE (*analysis, design, develop, implement, evaluate*) dengan penjabaran proses atau tahapan-tahapan pelatihan. Mitra adalah para pekerja staff yang bekerja di camp hulu cai yang merupakan suatu resort dan tentunya membutuhkan pelatihan *English for Hospitality*. *Hospitality* bukan hanya soal keramah-tamahan seperti dalam arti sempit bahasa (*hospitable*). Namun *hospitality* yang merupakan pengetahuan dan seni yang kompleks dalam bisnis jasa, yaitu jasa dengan pelayanan penuh rasa hormat dan penuh rasa kemanusiaan sesuai kebutuhan jiwa manusia yang ingin dihormati dan dihargai sebagai manusia seutuhnya yang memiliki akal dan budi

B. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pada kegiatan Kerjasama mitra atau Pengabdian Masyarakat ini dilakukan secara offline atau luring dalam bentuk Pelatihan selama 1 kali pertemuan dengan metode presentasi, tanya jawab, dan praktek langsung selama kurang lebih 6 jam. Pelaksanaan pelatihan secara langsung di lokasi tempat mitra dilakukan agar terwujudnya keterampilan English for Hospitality bagi staf atau pegawai di Camp Hulu Cai Resort. Sebelum melakukan pengabdian, tim dosen akan menyebar tes ihwal kemampuan Bahasa Inggris staf disana serta kuesioner menggunakan angket dari Putri et al., (2023) terkait kemampuan dan target capaian staf dalam *English for Hospitality*. Diakhir kegiatan, staf atau pegawai diberi angket kembali untuk melihat progress atau perkembangan setelah dilatih dalam kegiatan ini.

Pelaksanaan pelatihan ini diawali dengan pemaparan materi oleh narasumber yaitu Ibu Siti Ithriyah, M.Hum tentang *English for Hospitality* secara umum. Beliau akan memaparkan berbagai informasi tentang pentingnya, manfaat, dan urgensinya untuk bisa berkomunikasi Bahasa Inggris dalam dunia perhotelan. Kemudian, sesi 2 dilanjutkan dengan berlatih menggunakan *language function* Bahasa Inggris yang bermanfaat dalam konteks komunikasi perhotelan oleh Ibu Nita Kaniadewi, M.Pd. Beliau akan memaparkan secara detail *how to use the language* dalam konteks real seperti *hotels reservation, complaining, house keeping*, dan lain-lain. Kemudian, sesi 3 dilanjutkan dengan berlatih menggunakan berbagai perangkat teknologi yang dapat membantu mempercepat komunikasi Bahasa Inggris peserta atau staf khususnya terkait komunikasi perhotelan. Pada sesi ini akan diisi oleh Bapak Cahya Komara, S.Pd., M.Hum.



Gambar 1. Skema Pelatihan

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang ditemukan setelah melakukan kegiatan PKM ini adalah sebagai berikut:

1. Preliminary Data

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, tim Dosen mendistribusikan terlebih dahulu *Pre-Test* sebagai bagian dari mengungkap kompetensi awal 15 Staf Pegawai Camp Hulu Cai Resort Bogor. Adapun soal *Pre-Test* ini berisi 20 pertanyaan umum yang memuat pertanyaan dasar Bahasa Inggris seperti grammar, vocabulary, dan reading. Peserta mengerjakan test melalui link berikut: <https://www.propofs.com/quiz-school/ugc/story.php?title=mjy2mtkwmqccm8>. Di bawah ini hasil *Pre-Test* nya pertanyaannya:

Tabel 1. Skor Pre-Test

No	Nama Peserta	Skor Pre-Test
1	A. I	60
2	M. S	50
3	S. S	35
4	I. S	40
5	A. S. A	55
6	M. A	50
7	M. D. P. Y	60
8	M	40
9	A	30
10	M. A	40
11	A. Z. U. H	55
12	N. E	60
13	M. R. H	55
14	F. T. Z	60
15	S	30

Dari tabel diatas, terlihat bahwa tidak ada staf atau pegawai yang mendapat skor diatas 70-100 atau kategori satisfactory sampai dengan excellent. Sementara, rata-rata staf mendapat skor 60 kebawah. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi Bahasa Inggris dasar dari 15 peserta cenderung rendah.

2. Pelaksanaan Pelatihan

Pada sesi 1 pelatihan, kegiatan diawali dengan pemaparan materi tentang *English for Hospitality* oleh Ibu Siti Ithriyah, M.Hum. Narasumber memberikan materi dan konsep pentingnya, manfaat, dan urgensinya untuk bisa berkomunikasi Bahasa Inggris dalam dunia perhotelan. Materi yang diberikan narasumber sangat berguna untuk memperkuat komitmen dari staf atau pegawai terkait pentingnya Bahasa Inggris dalam dunia perhotelan. Dalam sesi ini, peserta turut bertanya terkait Bahasa Inggris dan konteksnya dalam perhotelan.



Gambar 2. Pemaparan Narasumber 1

Kemudian, pada sesi berikutnya, Ibu Nita Kaniadewi, M.Pd memaparkan materi tentang *language function* Bahasa Inggris yang bermanfaat dalam konteks komunikasi perhotelan. Beliau memaparkan secara detail *how to use the language* dalam konteks real seperti *hotels reservation, complaining, house keeping*, dan lain-lain. Sesi ini adalah sesi utama dimana Narasumber memberikan bukan hanya teori namun juga praktik ketika menghadapi tamu menginap dan segala problematika yang mungkin akan dihadapi staf.



Gambar 3. Pemaparan Narasumber 2

Terakhir, sesi pendukung peningkatan kompetensi Bahasa Inggris diberikan oleh Bapak Cahya Komara, M.Hum. Beliau mengenalkan dan mempraktekan Bersama peserta pelatihan sebuah perangkat teknologi yang dapat membantu mempercepat komunikasi Bahasa Inggris peserta atau staf khususnya terkait komunikasi perhotelan. Alat tersebut bernama Translator Apps.



Gambar 4. Pemaparan Narasumber 3

3. *Postliminary Data*

Setelah kegiatan pelatihan *English for Hospitality* dilakukan, Tim Dosen mendistribusikan kuesioner akhir untuk mengungkap dampak perubahan kompetensi 15 peserta atau Staf Camp Hulu Cai Resort Bogor. Dibawah ini daftar pertanyaannya:

Tabel 2. Hasil Kuesioner

No	Pertanyaan	Skala 1-5/Respon/Ya-Tidak				
		1	2	3	4	5
1	Seberapa aktif Bapak/Ibu menggunakan Bahasa Inggris?	0 0%	0 0%	4 (26.7%)	7 (46.6%)	4 26.7%
2	Sebutkan media-media pembelajaran yang Ibu/Bapak gunakan untuk belajar Bahasa Inggris?	Youtube, Website, Instagram, Movie, Lagu/Song				

3	Bagaimana cara Ibu/Bapak dalam menjawab telfon reservasi kamar dari customer?	Use Greeting expression, Offering help, Check Room Avability, etc
4	Bagaimana cara Ibu/Bapak dalam menghadapi komplain dari Customer misalnya terkait kebersihan kamar?	Say Sorry expression, We will check, We clean it now
5	Apakah Ibu/Bapak merasakan manfaat belajar English for Hospitality?	Ya -100%
6	Apakah Ibu/Bapak berminat untuk terus berlatih bahasa Inggris untuk keperluan Hospitality di tempat kerja?	Ya -100%

Dari hasil kuesioner, diketahui bahwa telah muncul kesadaran dari semua staff atau peserta terkait dengan pentingnya melakukan pelatihan hospitality demi meningkatkan kompetensi dan pengembangan diri demi menjadi personal yang lebih profesional lagi. Kedua, muncul minat dan antusias dengan kegiatan semacam pelatihan dan pengembangan diri dengan respon yang baik dan keinginan kegiatan berkelanjutan dengan topik lain. Ketiga, Kondisi mitra setelah dilaksanakan PKM terjadi perubahan pengetahuan yang signifikan terkait dengan topik *English for hospitality* berikut juga dengan keterampilan berupa keberanian dan makin percaya diri dalam pengucapan bahasa Inggris yang benar karena sebelumnya para staff rata-rata melafalkan bunyi /f/ menjadi /p/ hal ini dikarenakan aspek bahasa daerah mereka (suku sunda). Terakhir adalah hasil dari isian google form tambahan yang dapat terlihat pada tabel berikut:



Gambar 5. Hasil Kuesioner Tambahan

D. SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pelaksanaan dan evaluasi pada kegiatan pengabdian masyarakat, kesimpulan yang dapat diambil yaitu sebagai berikut: 1) Timbul kesadaran bahwa para staff camp hulu cai sangat membutuhkan pelatihan hospitality untuk meningkatkan pelayanan dalam kinerja mereka serta meningkatkan profesionalisme pekerjaan. 2) Timbul keinginan pihak resort untuk menyediakan sarana dan prasarana bagi staff untuk

memberikan dukungan seperti media ataupun kuota yang dapat digunakan oleh staff dalam melaksanakan kegiatan dalam pekerjaan divisi masing-masing sehari-hari. 3) Terpenuhinya pengetahuan dan wawasan bagi para guru staff camp hulu cai mengenai apa itu *hospitality*, praktek language function dan how to use the language dan serta perangkat teknologi keninian yang dapat membantu mereka dalam penggunaan bahasa inggris. 4) Timbulnya motivasi bagi para staff camp hulu cai untuk melakukan kegiatan pelatihan peningkatan SDM mereka dan akan selalu percaya diri mempraktekkan bahasa inggris apabila ada tamu asing ke *resort*. 5) Hasil evaluasi berupa tes pada gform telah dilakukan dan praktik langsung dengan narasumber baik praktek penggunaan bahasa inggris maupun penggunaan aplikasi dengan pendampingan narasumber telah dilakukan dengan baik. Serta adanya hasil evaluasi yang menunjukkan kegiatan pengabdian ini berdampak positif bagi perkembangan guru di pihak mitra.

Berdasarkan pengamatan dan hasil terhadap pengabdian masyarakat ini, saran yang diberikan tim PKM adalah sebagai berikut: 1) Perlu ada keberlanjutan program pengabdian masyarakat dengan tema/judul pelatihan lainnya yang berhubungan dengan pelatihan yang meningkatkan kinerja profesionalisme staff aatau *hospitality* meningkatkan mutu atau kualitas speaking english bagi staff di daerah terutama Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat agar terjadi pemerataan ilmu pengetahuan di Indonesia baik itu bagi masyarakat umum maupun khususnya peerja atau staff, lingkungan pendidikan ataupun lingkungan profesional lainnya. 2) Perlu ditingkatkan dalam hal praktek agar pelatihan semacam ini terus bisa ditingkatkan dan menjadi hal biasa bagi guru taff menjadi terampil dan profesional dalam bidangnya. 3) Pengetahuan, wawasan serta motivasi bagi para staf Camp Hulu Cai Resort Ciawi Bogor untuk melaksanakan pelatihan demi meningkatkan kinerja dan profesinalisme mereka dalam implementasi kegiatan keseharian guna meningkatkan mutu/kualitas pelayanan resort yang optimal dan maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Dosen Prodi Pendidikan Bahasa Inggris FKIP UHAMKA mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat (LPPM) UHAMKA yang telah mendukung secara materil dan moril terhadap pelatihan *English for Hospitality* ini. Tidak lupa tim PKM mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan Fakultas dan Prodi yang turut mendukung kesuksesan kegiatan ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Dessler, G. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Yogyakarta: Nasya Expanding Management.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism*. London: Pearson.
- Morrison, A. (2017). *In search of hospitality*. New York: Routledge.
- Putri, L. A., Ridwan, M., & Afriansih, M. U. C. (2023). Needs Analysis on English Language Use for Students of Hospitality Department. Proceedings from *Tegal International Conference on Applied Social Science & Humanities (TICASSH 2022)*, 79-85.