

Penguatan Kecakapan Bahasa Inggris Karyawan Frontliner Hotel melalui Communicative Approach dan Role-Play

Prichatin¹, Al Khansa Nova Misbahillah², Wirhayati³, Temy Kusmayadi⁴ Mujawid⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Pamulang

Korespondensi: dosen00538@unpam.ac.id¹

Abstrak

Komunikasi merupakan salah satu kunci utama dalam industri perhotelan. Demikian pula bagi Hotel Ayaka Suite, di mana karyawan berinteraksi langsung dengan para tamu baik domestic maupun mancanegara. Dalam interaksi inilah, Bahasa Inggris seringkali bertindak sebagai lingua franca utama. Namun, observasi awal dan analisis kebutuhan menunjukkan adanya kesenjangan antara pendidikan formal yang pernah diterima karyawan dengan realitas komunikasi di lapangan. Hal ini mengakibatkan karyawan mengalami kelambatan memproses pesan lisan serta hambatan psikolinguistik berupa rasa cemas (language anxiety) dan kurang percaya diri. Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman ragam bahasa Inggris informal, mengasah keterampilan berbicara dan mendengarkan, serta menyediakan media pembelajaran mandiri bagi para karyawan. Khalayak sasaran program ini berjumlah 20 orang staf garda depan (frontliner). Program dilaksanakan secara daring menggunakan media Zoom meeting melalui pendekatan pembelajaran komunikatif (communicative approach) yang memadukan teknik ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan metode simulasi pelayanan (role-play) berbasis skenario kerja riil perhotelan. Evaluasi program diukur menggunakan instrumen pre-test dan post-test yang setara, kemudian divalidasi secara ilmiah menggunakan teknik analisis statistik inferensial uji-T sampel berpasangan (paired sample t-test) pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil pelaksanaan program menunjukkan lonjakan kompetensi yang sangat nyata, di mana nilai rata-rata (mean) peserta melesat tajam dari 48,50 pada pre-test menjadi 92,50 pada post-test, dengan selisih peningkatan sebesar 44,00 poin.

Kata Kunci: *Communicative Approach, English for Occupational Purposes, Hotel Ayaka Suites, Ragam Informal, Role-Play.*

Abstract

Communication is one of the key elements in the hospitality industry. This is particularly relevant at Ayaka Suite Hotel, where employees interact directly with both domestic

and international guests. In these interactions, English often serves as the primary lingua franca. However, initial observations and a needs analysis revealed a gap between the employees' formal English education and the communicative demands of their actual workplace. This gap has resulted in difficulties in processing spoken messages, as well as psycholinguistic barriers, including language anxiety and a lack of confidence. This Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) aimed to improve employees' understanding of informal varieties of English, enhance their speaking and listening skills, and provide self-directed learning materials for the participants. The target group consisted of 20 front-line staff members. The program was conducted online via Zoom using a communicative approach that integrated interactive lectures, group discussions, and role-play activities based on authentic hospitality workplace scenarios. The effectiveness of the program was evaluated using equivalent pre-test and post-test measures. The data were analyzed using a paired-samples t-test to determine whether there was a statistically significant difference between participants' pre-test and post-test scores, with the significance level set at $\alpha = .05$. The results indicated a substantial improvement in participants' performance. The mean score increased from 48.50 on the pre-test to 92.50 on the post-test, representing a mean gain of 44.00 points. These findings indicate that the training program was associated with a substantial improvement in the participants' English language performance.

Keywords: *Communicative Approach, English for Occupational Purposes, Hotel Ayaka Suites, Informal, Role-Play.*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan, termasuk kualitas komunikasi antara karyawan dan tamu. Kemampuan berkomunikasi secara efektif menjadi semakin penting ketika karyawan berinteraksi dengan tamu yang memiliki latar belakang bahasa dan budaya yang beragam. Dalam konteks tersebut, bahasa Inggris berfungsi sebagai salah satu lingua franca yang memungkinkan wisatawan dan penyedia layanan berkomunikasi ketika tidak memiliki bahasa pertama yang sama. Kemampuan menggunakan bahasa Inggris secara tepat dan komunikatif karena itu menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan di industri perhotelan (Prima et al., 2022).

Dalam lingkungan hotel yang melayani tamu internasional seperti Ayaka Suites, komunikasi bahasa Inggris juga tidak selalu berlangsung dalam bentuk bahasa formal yang telah dipelajari melalui pendidikan atau pelatihan konvensional. Interaksi antara staf hotel dan tamu dapat melibatkan penutur dengan latar belakang bahasa yang berbeda serta variasi aksen, pilihan kosakata, ungkapan percakapan, dan cara penyampaian pesan. Fenomena tersebut berkaitan dengan konsep *English as a Lingua Franca* (ELF), yaitu penggunaan bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi antara penutur yang tidak memiliki bahasa ibu yang sama (Jenkins, 2007). Dalam konteks ELF, keberhasilan komunikasi tidak semata-mata ditentukan oleh kesesuaian dengan norma penutur asli, tetapi juga oleh kemampuan para pengguna

bahasa untuk memahami variasi penggunaan bahasa, menyesuaikan bentuk komunikasi, dan melakukan negosiasi makna dalam interaksi (Seidlhofer, 2011).

Tuntutan komunikasi dalam industri perhotelan dengan demikian tidak hanya berkaitan dengan penguasaan struktur tata bahasa, tetapi juga dengan kompetensi komunikatif yang memungkinkan karyawan menjalankan fungsi pelayanan secara efektif. Kompetensi tersebut mencakup kemampuan melakukan *check-in/check-out*, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, merespons pertanyaan tamu, serta menangani keluhan secara jelas, sopan, dan profesional (Blue & Harun, 2003). Dalam praktiknya, komunikasi pelayanan juga dapat berlangsung secara spontan sehingga karyawan perlu memiliki kemampuan memahami pesan lisan dengan cepat dan memilih ungkapan yang sesuai dengan konteks interaksi. Variasi aksen, istilah teknis perhotelan (*hospitality jargon*), serta ungkapan percakapan yang digunakan oleh tamu dapat menjadi bagian dari tantangan komunikasi yang dihadapi staf garda depan.

Dalam artikel ini, istilah *informal English* tidak digunakan sebagai sinonim dari *slang*, bahasa yang tidak baku, atau aksen. *Informal English* dipahami secara lebih spesifik sebagai bentuk penggunaan bahasa Inggris yang lazim ditemukan dalam percakapan sehari-hari, seperti *conversational expressions*, *colloquial expressions*, *idiomatic expressions*, *contractions*, dan variasi leksikal tertentu yang penggunaannya bergantung pada konteks. Sementara itu, *slang* merupakan salah satu bentuk variasi leksikal informal yang memiliki karakteristik dan fungsi sosial tertentu, sedangkan aksen berkaitan dengan variasi pelafalan. Perbedaan ini penting dalam konteks pelayanan hotel karena tujuan pelatihan bukan mendorong karyawan untuk menggunakan bahasa informal kepada semua tamu, melainkan membangun kesadaran terhadap variasi bahasa sehingga mereka mampu memahami dan merespons tuturan yang beragam secara tepat dengan tetap mempertahankan kesopanan dan profesionalitas pelayanan.

Hasil observasi awal dan analisis kebutuhan pada mitra menunjukkan adanya kesenjangan antara pengalaman belajar bahasa Inggris yang diperoleh peserta sebelumnya dengan tuntutan komunikasi yang mereka hadapi dalam lingkungan kerja. Berdasarkan hasil observasi tersebut, peserta membutuhkan lebih banyak kesempatan untuk berlatih memahami dan merespons bahasa Inggris dalam situasi komunikasi yang spontan dan kontekstual. Dengan demikian, persoalan yang dihadapi bukan semata-mata kurangnya penguasaan tata bahasa, melainkan keterbatasan kesempatan untuk menggunakan bahasa Inggris secara fungsional dalam situasi kerja yang menyerupai interaksi nyata. Beberapa peserta juga menunjukkan kecemasan dan kurang percaya diri ketika harus merespons komunikasi lisan secara langsung. Temuan tersebut diposisikan sebagai hasil observasi kebutuhan awal, bukan sebagai ukuran kuantitatif *language anxiety* atau *self-confidence*, karena kedua aspek tersebut tidak secara khusus diukur melalui instrumen penelitian.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya *practice gap* dalam pelatihan bahasa Inggris bagi karyawan hotel. Pelatihan yang hanya berorientasi pada ungkapan pelayanan standar dan penggunaan bahasa formal belum tentu memberikan pengalaman yang cukup bagi karyawan untuk menghadapi variasi komunikasi yang muncul secara spontan di tempat kerja. Sementara itu, interaksi aktual dengan tamu dapat melibatkan variasi aksen, ungkapan percakapan, idiom, istilah perhotelan, serta strategi klarifikasi dan negosiasi makna. Oleh karena itu, diperlukan model pelatihan yang mengintegrasikan pemahaman terhadap variasi bahasa dengan praktik komunikasi berbasis situasi kerja. Pendekatan tersebut sejalan dengan

prinsip *English for Occupational Purposes* (EOP), yang menempatkan kebutuhan komunikasi dalam lingkungan pekerjaan sebagai dasar perancangan pembelajaran bahasa (Nurdiana, 2024).

Salah satu strategi yang relevan untuk menerapkan pendekatan tersebut adalah *role-play*. Melalui simulasi, peserta memperoleh kesempatan untuk mempraktikkan bahasa dalam situasi yang menyerupai kondisi komunikasi di tempat kerja. Skenario dapat mencakup penyambutan tamu, proses *check-in/check-out*, pemberian informasi fasilitas, penjelasan tagihan, maupun penanganan keluhan pelanggan. Aktivitas semacam ini memungkinkan peserta tidak hanya memahami bentuk bahasa, tetapi juga mempertimbangkan konteks, tujuan komunikasi, pilihan ungkapan, serta respons yang sesuai dengan situasi pelayanan. Dalam konteks pembelajaran komunikatif, latihan berbasis situasi kerja juga dapat memberikan ruang bagi peserta untuk mengembangkan kelancaran dan fleksibilitas dalam menggunakan bahasa.

Berdasarkan permasalahan tersebut, program Pengabdian kepada Masyarakat ini dirancang untuk memperkuat kecakapan komunikasi bahasa Inggris karyawan *frontliner* Hotel Ayaka Suites melalui pendekatan komunikatif yang berorientasi pada kebutuhan kerja. Program secara khusus memadukan materi mengenai ragam bahasa Inggris informal dan konteks penggunaannya dengan latihan *speaking* dan *listening* melalui simulasi pelayanan hotel. Kebaruan praktis program ini terletak pada integrasi antara kesadaran terhadap variasi bahasa, konteks ELF, kebutuhan komunikasi pekerjaan, dan *role-play* berbasis situasi pelayanan, sehingga pembelajaran tidak berhenti pada penguasaan bentuk bahasa, tetapi diarahkan pada kemampuan memahami dan merespons komunikasi secara kontekstual dan profesional.

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peserta terhadap ragam bahasa Inggris informal yang relevan dengan komunikasi *hospitality*, memberikan kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan berbicara dan mendengarkan dalam situasi kerja, serta membangun kesiapan peserta dalam menghadapi variasi komunikasi dengan tamu mancanegara. Evaluasi dilakukan melalui perbandingan hasil *pre-test* dan *post-test* untuk melihat perubahan capaian peserta setelah mengikuti program pelatihan.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan secara daring melalui platform Zoom dengan melibatkan 20 karyawan *frontliner* Hotel Ayaka Suites Jakarta. Program menggunakan pendekatan komunikatif (*communicative approach*) yang berorientasi pada kebutuhan komunikasi di tempat kerja (*English for Occupational Purposes*/EOP). Pelaksanaan kegiatan terdiri atas tiga tahap, yaitu persiapan, intervensi dan pelaksanaan, serta evaluasi.

Tahap persiapan diawali dengan observasi dan analisis kebutuhan (*needs analysis*) untuk mengidentifikasi permasalahan komunikasi bahasa Inggris yang dihadapi peserta. Hasil observasi menunjukkan adanya kesenjangan antara pengalaman pembelajaran bahasa Inggris sebelumnya dengan tuntutan komunikasi di lingkungan kerja serta keberagaman aksen bahasa Inggris yang digunakan oleh tamu mancanegara. Temuan tersebut menjadi dasar dalam menentukan materi dan aktivitas pelatihan. Materi diarahkan pada pemahaman ragam bahasa Inggris informal, ungkapan percakapan, konteks penggunaan bahasa, istilah

perhotelan, serta variasi aksen dalam komunikasi bahasa Inggris sebagai *lingua franca*. Perancangan program mengacu pada prinsip ESP yang menempatkan kebutuhan komunikasi pembelajar dalam konteks pekerjaan sebagai dasar pembelajaran (Hutchinson & Waters, 1987).

Tahap intervensi dilaksanakan melalui penyampaian materi secara interaktif, diskusi, latihan pemahaman, dan simulasi pelayanan hotel (*role-play*). Skenario *role-play* mencakup penyambutan tamu, *check-in/check-out*, pemberian informasi fasilitas hotel, penjelasan tagihan, dan penanganan keluhan. Kegiatan dirancang agar peserta dapat memahami dan merespons komunikasi secara kontekstual dengan tetap mempertahankan kesopanan dan profesionalitas pelayanan.

Tahap evaluasi dilakukan melalui *pre-test* dan *post-test* untuk melihat perubahan capaian peserta setelah mengikuti pelatihan. Instrumen diarahkan untuk mengukur pemahaman terhadap ragam bahasa Inggris informal dan penggunaannya dalam konteks komunikasi hospitality. Jika tersedia, informasi mengenai jumlah butir soal, bentuk soal, indikator, sistem penskoran, serta validitas dan reliabilitas instrumen perlu dicantumkan secara eksplisit.

Data dianalisis secara deskriptif melalui nilai rata-rata, minimum, maksimum, dan standar deviasi. Selanjutnya, apabila asumsi parametrik terpenuhi, perbedaan skor *pre-test* dan *post-test* dianalisis menggunakan *paired-samples t-test* pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil uji perlu dilaporkan dalam bentuk nilai *t*, *df*, dan *p-value*. Karena program menggunakan desain satu kelompok tanpa kelompok pembanding, hasil evaluasi digunakan untuk menggambarkan perubahan capaian peserta setelah pelatihan dan tidak digunakan untuk menyimpulkan hubungan kausal secara mutlak. Rincian durasi setiap tahapan disajikan pada Tabel 1 sesuai dengan waktu pelaksanaan aktual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) diikuti oleh 20 karyawan *frontliner* Hotel Ayaka Suites Jakarta. Kegiatan diawali dengan *pre-test* untuk memperoleh gambaran mengenai kemampuan awal peserta, dilanjutkan dengan penyampaian materi, diskusi, latihan, dan simulasi pelayanan melalui *role-play*. Setelah seluruh rangkaian pelatihan selesai, peserta mengikuti *post-test* untuk melihat perubahan capaian setelah mengikuti program. Rangkaian evaluasi tersebut digunakan untuk menggambarkan perubahan pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan selama kegiatan.

Tabel 1. Perbandingan Hasil Pre-test dan Post-test

Indikator	Pre-test	Post-test	Perubahan
Jumlah peserta	20	20	-
Nilai rata-rata	48,50	92,50	+44,00
Nilai minimum	0	40	+40
Nilai maksimum	100	100	-

Berdasarkan hasil evaluasi, nilai rata-rata *pre-test* dari 20 peserta adalah 48,50. Data tersebut menunjukkan bahwa sebelum pelatihan peserta masih memiliki keterbatasan dalam memahami materi yang menjadi fokus kegiatan, khususnya penggunaan dan pemahaman ragam bahasa Inggris informal dalam konteks komunikasi hospitality. Nilai *pre-test* juga menunjukkan bahwa kemampuan awal peserta cukup beragam. Pada tahap ini, hasil tes digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi kebutuhan pembelajaran, bukan sebagai penilaian terhadap keberhasilan atau kegagalan pengalaman belajar bahasa Inggris peserta sebelumnya.

Setelah pelaksanaan materi dan latihan, nilai rata-rata *post-test* meningkat menjadi 92,50. Dengan demikian, terdapat peningkatan nilai rata-rata sebesar 44,00 poin dibandingkan dengan *pre-test*. Nilai minimum juga mengalami perubahan dari 0 menjadi 40, sedangkan nilai maksimum tetap berada pada angka 100. Perbandingan skor tersebut menunjukkan adanya peningkatan capaian peserta setelah mengikuti rangkaian kegiatan pelatihan. Grafik perbandingan nilai individual peserta juga menunjukkan adanya perubahan skor antara pengukuran awal dan pengukuran akhir.

Peningkatan tersebut perlu dipahami secara proporsional. Berdasarkan data yang tersedia, hasil evaluasi menunjukkan perubahan capaian skor setelah pelatihan, tetapi belum cukup untuk menyatakan bahwa seluruh peningkatan tersebut semata-mata disebabkan oleh program PkM. Hal ini berkaitan dengan desain evaluasi yang menggunakan satu kelompok tanpa kelompok pembandingan. Oleh karena itu, hasil penelitian lebih tepat diinterpretasikan sebagai indikasi adanya perkembangan pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan. Apabila pada analisis lanjutan tersedia hasil *paired-samples t-test*, nilai *t*, *df*, dan *p-value* perlu dilaporkan untuk menentukan apakah perbedaan tersebut signifikan secara statistik.

Peningkatan capaian peserta dapat dikaitkan dengan karakteristik pembelajaran yang diterapkan selama kegiatan. Berdasarkan hasil observasi dan analisis kebutuhan, program tidak hanya memberikan materi kebahasaan secara teoritis, tetapi menghubungkannya dengan situasi komunikasi yang dihadapi karyawan hotel. Pendekatan tersebut sejalan dengan prinsip *English for Occupational Purposes* (EOP), yang menempatkan kebutuhan komunikasi dalam lingkungan pekerjaan sebagai dasar dalam menentukan materi dan aktivitas pembelajaran. Dalam konteks ini, peserta tidak hanya diarahkan untuk mengetahui bentuk bahasa, tetapi juga memahami bagaimana variasi bahasa digunakan dalam situasi komunikasi tertentu.

Salah satu komponen utama pelatihan adalah *communicative approach*. Pendekatan ini memberikan ruang kepada peserta untuk menggunakan bahasa secara aktif melalui pertanyaan, diskusi, latihan, dan simulasi. Kegiatan tersebut relevan dengan kebutuhan karyawan *frontliner* yang dituntut untuk memberikan respons secara cepat dan tepat ketika berinteraksi dengan tamu. Dengan demikian, materi pembelajaran ditempatkan dalam konteks komunikasi yang lebih dekat dengan kebutuhan pekerjaan daripada sekadar latihan struktur bahasa secara terpisah.

Komponen berikutnya adalah *role-play* yang menggunakan skenario pelayanan hotel. Peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan komunikasi dalam situasi seperti menyambut tamu, melakukan *check-in/check-out*, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, menjelaskan tagihan, dan menangani keluhan pelanggan. Penggunaan skenario tersebut memberikan konteks bagi peserta untuk menghubungkan materi yang dipelajari dengan situasi komunikasi yang mungkin mereka hadapi dalam pekerjaan.

Dalam perspektif pembelajaran bahasa komunikatif, *role-play* juga memungkinkan peserta memperoleh kesempatan untuk mempraktikkan respons secara lebih spontan. Peserta tidak hanya berhadapan dengan pertanyaan yang bersifat teoritis, tetapi harus mempertimbangkan konteks, tujuan komunikasi, pilihan ungkapan, serta respons terhadap lawan bicara. Aktivitas tersebut menjadi penting dalam pembelajaran bahasa untuk tujuan pekerjaan karena keberhasilan komunikasi dalam pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan struktur, tetapi juga oleh kemampuan memilih bentuk bahasa yang sesuai dengan situasi.

Materi mengenai ragam bahasa Inggris informal menjadi aspek penting lainnya dalam program ini. Dalam interaksi dengan tamu mancanegara, karyawan dapat menemukan berbagai bentuk ungkapan percakapan, idiom, singkatan, kosakata informal, maupun variasi pengucapan. Oleh sebab itu, pemahaman terhadap variasi bahasa dapat membantu peserta mengenali bahwa penggunaan bahasa Inggris dalam situasi nyata tidak selalu identik dengan bentuk bahasa formal yang ditemukan dalam buku teks.

Namun, pemahaman terhadap bahasa informal tidak berarti bahwa peserta diarahkan untuk selalu menggunakan bahasa informal ketika berkomunikasi dengan tamu. Dalam konteks pelayanan hotel, yang lebih penting adalah kemampuan mengenali variasi bahasa dan menentukan respons yang sesuai dengan konteks. Karyawan perlu memahami kapan suatu ekspresi dapat digunakan, kapan diperlukan bentuk yang lebih formal, serta bagaimana mempertahankan kesopanan dan profesionalitas dalam pelayanan. Dengan demikian, pelatihan diarahkan pada pengembangan *register awareness* dan kemampuan adaptasi komunikasi, bukan sekadar penguasaan slang atau ungkapan nonformal.

Aspek *English as a Lingua Franca* (ELF) juga relevan dengan konteks kegiatan karena komunikasi antara karyawan hotel dan tamu internasional dapat melibatkan penutur dengan latar belakang bahasa pertama yang berbeda. Dalam situasi seperti ini, kemampuan memahami variasi aksen dan melakukan klarifikasi menjadi bagian penting dari komunikasi. Materi dan simulasi yang berkaitan dengan variasi komunikasi memberikan kesempatan kepada peserta untuk memahami bahwa komunikasi bahasa Inggris di lingkungan internasional tidak selalu berlangsung antara penutur asli dan penutur nonasli.

Selain peningkatan skor, proses pelaksanaan menunjukkan keterlibatan peserta dalam aktivitas pembelajaran. Peserta didorong untuk menyimak materi, menjawab pertanyaan, mengikuti diskusi, serta terlibat dalam simulasi pelayanan. Aktivitas tersebut menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran yang digunakan memberikan ruang interaksi selama pelatihan. Meskipun demikian, keterlibatan aktif peserta sebaiknya diposisikan sebagai temuan proses pembelajaran, bukan sebagai bukti kuantitatif mengenai peningkatan *language anxiety*, kepercayaan diri, atau kemampuan berbicara dan mendengarkan, karena aspek-aspek tersebut tidak diukur secara khusus menggunakan instrumen tersendiri dalam evaluasi ini.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa program menghasilkan peningkatan nilai rata-rata peserta dari 48,50 pada *pre-test* menjadi 92,50 pada *post-test*, dengan selisih 44,00 poin. Peningkatan tersebut menunjukkan perubahan positif pada capaian peserta setelah mengikuti pelatihan yang mengintegrasikan materi variasi bahasa Inggris, kebutuhan komunikasi hospitality, pendekatan komunikatif, dan *role-play*. Temuan ini sekaligus memperlihatkan relevansi pelatihan berbasis EOP dalam memberikan pengalaman pembelajaran yang lebih dekat dengan tuntutan komunikasi di lingkungan kerja.

Meskipun demikian, interpretasi hasil perlu mempertimbangkan keterbatasan evaluasi. Program menggunakan satu kelompok peserta dan tidak melibatkan kelompok kontrol sehingga peningkatan skor tidak dapat secara mutlak diatribusikan hanya kepada intervensi pelatihan. Selain itu, evaluasi yang tersedia terutama memberikan gambaran perubahan skor tes sehingga belum secara langsung mengukur transfer kemampuan peserta ke dalam interaksi pelayanan yang sebenarnya. Oleh karena itu, program selanjutnya perlu melengkapi evaluasi dengan penilaian *speaking* dan *listening* berbasis performa, rubrik *role-play*, pengukuran *language anxiety* dan kepercayaan diri, serta *follow-up assessment* untuk mengetahui keberlanjutan hasil pelatihan.

Kontribusi utama kegiatan ini tidak hanya terletak pada peningkatan skor evaluasi, tetapi juga pada penerapan pembelajaran bahasa yang menghubungkan materi kebahasaan dengan kebutuhan komunikasi profesional. Integrasi *communicative approach*, EOP, pemahaman variasi bahasa, dan simulasi situasi kerja dapat menjadi alternatif pelatihan yang relevan bagi karyawan hotel yang berhadapan langsung dengan tamu dari berbagai latar belakang bahasa dan budaya.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) bagi 20 karyawan *frontliner* Hotel Ayaka Suites Jakarta menunjukkan adanya peningkatan capaian peserta setelah mengikuti pelatihan bahasa Inggris berbasis kebutuhan kerja (*English for Occupational Purposes/EOP*). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa nilai rata-rata peserta meningkat dari 48,50 pada *pre-test* menjadi 92,50 pada *post-test*, dengan selisih peningkatan sebesar 44,00 poin. Peningkatan tersebut menunjukkan perubahan positif pada pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan, khususnya mengenai ragam bahasa Inggris informal dan penggunaannya dalam konteks komunikasi hospitality.

Penerapan *communicative approach* yang dipadukan dengan *role-play* memberikan kesempatan kepada peserta untuk mempraktikkan bahasa Inggris dalam situasi yang menyerupai kebutuhan komunikasi di tempat kerja, seperti penyambutan tamu, *check-in/check-out*, pemberian informasi fasilitas, dan penanganan keluhan. Integrasi materi mengenai variasi bahasa, konteks penggunaan bahasa, dan komunikasi sebagai *lingua franca* juga memberikan pengalaman pembelajaran yang lebih kontekstual bagi peserta. Dengan demikian, program ini menunjukkan relevansi pendekatan EOP dalam mendukung pembelajaran bahasa Inggris yang berorientasi pada kebutuhan komunikasi karyawan hotel.

Meskipun demikian, hasil tersebut perlu diinterpretasikan secara proporsional. Desain evaluasi menggunakan satu kelompok *pre-test–post-test* tanpa kelompok pembandingan sehingga peningkatan skor belum dapat digunakan untuk membuktikan hubungan kausal secara mutlak antara pelatihan dan peningkatan kemampuan peserta. Selain itu, evaluasi yang tersedia terutama menggambarkan perubahan capaian melalui tes dan belum secara khusus mengukur peningkatan kemampuan *speaking*, *listening*, *language anxiety*, maupun transfer kemampuan ke dalam interaksi pelayanan yang sebenarnya. Oleh karena itu, temuan kegiatan ini lebih tepat dipahami sebagai indikasi positif terhadap perubahan capaian peserta setelah mengikuti program.

Berdasarkan hasil pelaksanaan dan evaluasi, manajemen Hotel Ayaka Suites disarankan untuk mempertahankan latihan komunikasi bahasa Inggris dalam kegiatan rutin, misalnya

melalui *daily briefing*, simulasi singkat, atau latihan berbasis kasus pelayanan. Materi mengenai variasi bahasa Inggris informal sebaiknya tidak diarahkan pada penggunaan bahasa informal secara bebas, tetapi pada kemampuan karyawan mengenali variasi bahasa dan memilih respons yang sesuai dengan konteks, tetap sopan, dan profesional.

Peserta juga disarankan untuk melanjutkan latihan secara mandiri melalui simulasi situasi pelayanan, terutama dalam memahami ungkapan percakapan, variasi aksen, dan strategi klarifikasi ketika menghadapi kesulitan memahami tuturan tamu.

Untuk kegiatan berikutnya, evaluasi dapat diperkuat dengan melibatkan instrumen *speaking* dan *listening*, rubrik penilaian *role-play*, pengukuran *language anxiety* dan kepercayaan diri, serta *follow-up assessment* untuk melihat keberlanjutan hasil pelatihan. Penggunaan kelompok pembanding juga dapat dipertimbangkan agar perubahan capaian dapat dievaluasi secara lebih kuat. Selain itu, pelaksanaan pelatihan secara *hybrid* atau tatap muka dapat digunakan untuk memberikan kesempatan evaluasi yang lebih mendalam terhadap aspek intonasi, respons verbal, bahasa tubuh, dan performa komunikasi peserta dalam simulasi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Blue, G. M., & Harun, M. (2003). Hospitality language as a professional skill. *English for Specific Purposes*, 22(1), 73-91.
- Crystal, D. (2003). *English as a Global Language* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Field, J. (2008). *Listening in the Language Classroom*. Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press.
- Jenkins, J. (2007). *English as a Lingua Franca: Attitude and identity*. Oxford University Press.
- Kirkpatrick, A. (2010). *The Routledge Handbook of World Englishes*. Routledge.
- Nurdiana, N. (2024). Analisis Kebutuhan Pelatihan Bahasa Inggris Berbasis Kebutuhan Kerja pada Industri Perhotelan. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 8(1), 45-52.
- Palangan, S., Susanto, F., Febrianto, A., Talenta, R., & Wahyanti, S. (2025). Kolaborasi Perguruan Tinggi dan Mitra Industri Jasa Perhotelan dalam Program Pemberdayaan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Terapan*, 3(1), 112-120.
- Prachanant, N. (2012). Needs analysis on English language use in tourism industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 34, 117-125.
- Prima, A., Putra, R., & Sari, D. N. (2022). Keterampilan Berbicara dan Mendengarkan: Kebutuhan Utama Komunikasi Bahasa Inggris dalam Sektor Komunikasi Bisnis dan Perhotelan. *Jurnal Bahasa dan Sastra Terapan*, 4(2), 89-98.
- Rahmawati, I. N. (2015). Evaluating the use of L1 in the English language classroom. *English Education: Jurnal Tadris Bahasa Inggris IAIN Raden Intan*, 1-38. <http://www.bhamlive3.bham.ac.uk/Documents/college-artslaw/cels/essays/matefltesldissertations/Milesdiss.pdf>

- Richards, J. C. (2008). *Teaching Listening and Speaking: From theory to practice*. Cambridge University Press.
- Santoso, B., & Prasetyo, E. (2024). Pengaruh Ceramah Interaktif dan Role-Play Konten Lokal dalam Meningkatkan Komparasi Kinerja Komunikasi Resepsionis Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Terapan*, 11(2), 201-215.
- Seidlhofer, B. (2011). *Understanding English as a Lingua Franca*. Oxford University Press.