

Pelatihan *English for Hospitality Industry* bagi Karyawan Hotel Whiz Semarang

Barans Irawan Palangan*, Allvian Ika Fiki Susanto, Aziza Restu Febrianto,
Pratama Irwin Talenta, C. Murni Wahyanti
Universitas Nasional Karangturi, Semarang, Indonesia

*Corresponding Author: barans.irawan@unkartur.ac.id
Dikirim: 18-06-2025; Direvisi: 30-06-2025; Diterima: 02-07-2025

Abstrak: Kegiatan pelatihan "*English for Hospitality Industry*" dilaksanakan sebagai bentuk pengabdian masyarakat oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Nasional Karangturi Semarang untuk meningkatkan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris karyawan Hotel Whiz Semarang. Pelatihan ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan mendesak akan keterampilan bahasa Inggris fungsional dalam industri perhotelan yang multikultural. Kegiatan ini dirancang berbasis pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP) dan metode pembelajaran kontekstual, melalui simulasi kerja, *role play*, dan diskusi reflektif. Selama empat bulan pelatihan, peserta menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepercayaan diri, penguasaan frasa kunci, serta kesadaran budaya dalam berinteraksi dengan tamu asing. Mahasiswa yang terlibat juga memperoleh pengalaman mengajar praktis dalam konteks industri. Hambatan seperti perbedaan kemampuan peserta dan keterbatasan waktu diatasi melalui pembagian kelompok kecil dan penyediaan modul digital. Pelatihan ini memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan hotel serta kompetensi mahasiswa, sekaligus menjadi model kolaborasi efektif antara perguruan tinggi dan industri dalam pengembangan SDM.

Kata Kunci: Pelatihan Bahasa Inggris; Industri Perhotelan; *English for Specific Purposes*; Komunikasi Profesional; Pengabdian Masyarakat

Abstract: The "English for Hospitality Industry" training was conducted as a community service program by the English Education Study Program of Universitas Nasional Karangturi Semarang to enhance the English communication skills of employees at Whiz Hotel Semarang. This initiative responded to the urgent need for functional English competence in the multicultural hospitality industry. The training was based on an English for Specific Purposes (ESP) approach and contextual learning methods through workplace simulations, role plays, and reflective discussions. Over the four-month program, participants showed significant improvement in confidence, mastery of key phrases, and cultural awareness in interacting with foreign guests. Involved students also gained practical teaching experience in an industrial context. Challenges such as varied participant proficiency and limited time were addressed through small group sessions and digital modules. The program positively impacted hotel service quality and student competencies, serving as an effective model of collaboration between higher education and industry for human resource development.

Keywords: English Training; Hospitality Industry; English for Specific Purposes; Professional Communication; Community Service

PENDAHULUAN

Kemampuan berbahasa Inggris merupakan keterampilan esensial dalam dunia kerja modern, khususnya di era globalisasi yang menuntut tenaga kerja profesional untuk mampu berkomunikasi secara efektif dalam berbagai situasi dan konteks multikultural. Dalam sektor pariwisata dan perhotelan, kemampuan berbahasa Inggris

menjadi kebutuhan utama mengingat interaksi yang terjadi setiap harinya melibatkan tamu dari berbagai negara dan latar belakang budaya (Kaharuddin et al., 2019; Firharmawan et al., 2019). Industri perhotelan menempatkan layanan pelanggan sebagai aspek paling krusial dalam menjaga reputasi dan loyalitas tamu. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi, khususnya dalam Bahasa Inggris, menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas pelayanan hotel (Zahedpisheh et al., 2017; Nawing & Telaumbanua, 2023; Harahap & Arini, 2024; Mahena et al., 2025). *Front office staff, housekeeping, food and beverage service*, serta bagian keamanan dan kebersihan, semuanya berperan dalam membangun pengalaman positif bagi tamu yang menginap. Karyawan yang memiliki keterampilan komunikasi Bahasa Inggris yang baik mampu memberikan pelayanan yang ramah, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan tamu asing (Simatupang & Supri, 2024; Fadilah et al., 2024).

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak tenaga kerja hotel yang belum memiliki kecakapan Bahasa Inggris fungsional yang memadai. Secara spesifik, kondisi tersebut terjadi di Yogyakarta dan Lombok dimana kecakapan fungsional bahasa Inggris staff hotelnya yang kurang memadai (Harahap & Arini, 2024). Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain latar belakang pendidikan, kurangnya pelatihan berkelanjutan, dan keterbatasan akses terhadap pembelajaran Bahasa Inggris yang kontekstual dan aplikatif (Suaidi et al., 2021; Pratiwi & Murtini, 2024; Purnama & Wahyudi, 2025). Padahal, pelatihan Bahasa Inggris berbasis kebutuhan kerja atau *English for Specific Purposes* (ESP) terbukti dapat meningkatkan performa komunikasi profesional dalam industri tertentu (Simanjuntak & Ratmanida, 2024).

Melihat kebutuhan tersebut, Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Nasional Karangturi Semarang (UNKARTUR) bersama UNKARTUR *Language Center* menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan "*English for Hospitality Industry*" bagi karyawan Hotel Whiz Semarang. Kegiatan ini merupakan bagian dari komitmen perguruan tinggi dalam mendukung penguatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam sektor pariwisata dan perhotelan, melalui sinergi antara dunia pendidikan dan industri (Firharmawan et al., 2019; Nurdiana, 2024).

Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan keterampilan praktis dalam menggunakan Bahasa Inggris dalam konteks kerja harian di hotel, seperti *greeting guests, explaining hotel facilities, handling complaints*, dan memberikan informasi wisata. Dengan pendekatan berbasis tugas dan simulasi situasional, pelatihan ini dirancang agar peserta dapat langsung menerapkan keterampilan yang dipelajari dalam lingkungan kerja nyata (Putri & Syaifudin, 2024; Parjan, 2025; Supri et al., 2025). Selain itu, pelatihan ini juga mendukung program pemerintah dalam meningkatkan daya saing tenaga kerja Indonesia di pasar global, sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yang mendorong peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan vokasi berbasis kebutuhan dunia kerja (Kementerian PPN/Bappenas, 2021).

Dengan pelatihan ini, diharapkan karyawan Hotel Whiz Semarang dapat meningkatkan kepercayaan diri dan profesionalisme dalam melayani tamu asing, sekaligus menjadi agen promosi budaya Indonesia melalui komunikasi yang efektif dan ramah. Kegiatan ini juga menjadi wujud nyata kontribusi perguruan tinggi dalam



pengembangan masyarakat melalui pendekatan pendidikan dan pelatihan yang kontekstual dan berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Metode pelaksanaan kegiatan pelatihan “*English for Hospitality Industry*” bagi karyawan Hotel Whiz Semarang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan pembelajaran dan memberikan dampak maksimal bagi peserta. Kegiatan ini terdiri dari beberapa tahapan utama sebagai berikut:

Tahap Persiapan dan Koordinasi Awal

Pada tahap ini, tim pengabdian dari Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris UNKARTUR melakukan koordinasi awal dengan pihak manajemen Hotel Whiz Semarang. Koordinasi ini mencakup penyampaian maksud dan tujuan kegiatan, pemetaan kebutuhan pelatihan, serta penjadwalan waktu pelaksanaan yang tidak mengganggu operasional hotel. Selain itu, dilakukan pengumpulan data awal mengenai latar belakang peserta, posisi kerja, dan tingkat kemampuan bahasa Inggris mereka melalui kuesioner pra-pelatihan.

Identifikasi Kebutuhan dan Penyusunan Modul Pelatihan

Tim pelatihan merancang materi menggunakan pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP), yang disesuaikan berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara singkat dengan perwakilan peserta serta manajer hotel. Pendekatan ini memastikan relevansi langsung dengan konteks pekerjaan peserta dari divisi *front office*, *housekeeping*, dan *food & beverage*. Modul pelatihan disusun secara tematik, mencakup situasi nyata di hotel seperti menyambut dan menyapa tamu, proses *check-in* dan *check-out*, komunikasi di restoran, pelayanan kamar dan kebersihan, serta cara menangani keluhan tamu.

Pelaksanaan Pelatihan Intesif

Pelatihan ini berlangsung selama empat bulan, dibagi menjadi dua sesi intensif. Setiap sesi mencakup beberapa komponen penting: pemaparan materi singkat, di mana dosen menjelaskan kosakata, ungkapan, dan struktur kalimat yang relevan dengan konteks perhotelan; latihan percakapan berbasis skenario, dengan peserta dibagi dalam kelompok kecil untuk mempraktikkan percakapan sehari-hari seperti melayani tamu asing, menjawab pertanyaan tentang fasilitas hotel, dan menawarkan menu; simulasi layanan, di mana peserta melakukan simulasi situasi kerja di bawah supervisi instruktur, memerankan tamu dan karyawan hotel untuk melatih komunikasi langsung; dan terakhir, diskusi reflektif, di mana peserta dan instruktur mendiskusikan kesulitan, solusi, dan strategi komunikasi yang bisa diterapkan di tempat kerja setelah simulasi.

Evaluasi Kegiatan

Evaluasi pelatihan ini dilakukan dalam dua bentuk utama. Yang pertama adalah evaluasi formatif, di mana instruktur langsung mengamati peserta selama pelatihan untuk menilai partisipasi, kemampuan komunikasi, dan ketepatan penggunaan bahasa. Bentuk kedua adalah evaluasi sumatif, yang menggunakan *pre-test* dan *post-test* berupa latihan dialog dan kuis pemahaman materi. Hasil dari evaluasi ini kemudian dipakai untuk mengukur sejauh mana peningkatan kompetensi yang dicapai oleh para peserta..



Pemberian Sertifikat dan Modul Digital

Setelah kegiatan selesai, peserta diberikan sertifikat sebagai bentuk apresiasi dan pengakuan terhadap keikutsertaan mereka dalam pelatihan. Selain itu, peserta juga menerima modul digital dalam bentuk file PDF yang dapat digunakan untuk pembelajaran mandiri.

Tindak Lanjut dan Rekomendasi

Sebagai bagian dari keberlanjutan program, tim pengabdian memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen hotel untuk melanjutkan program pelatihan secara berkala. Beberapa mahasiswa yang telah terlibat dalam kegiatan ini juga diarahkan untuk melakukan praktik mengajar lanjutan (*teaching practice*) sebagai bentuk kolaborasi universitas dengan industri.

Metode pelaksanaan yang melibatkan unsur kolaboratif antara dosen, mahasiswa, dan mitra industri ini diharapkan mampu menciptakan lingkungan belajar yang aktif, aplikatif, dan kontekstual. Dengan pendekatan ini, tidak hanya karyawan hotel yang mendapatkan manfaat peningkatan keterampilan, tetapi juga mahasiswa memperoleh pengalaman mengajar yang nyata dan relevan dengan dunia kerja mereka di masa depan.

IMPLEMENTASI KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Pelatihan "*English for Hospitality Industry*" dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif, kontekstual, dan berbasis praktik langsung di Hotel Whiz Semarang. Kegiatan ini berlangsung selama empat bulan dalam dua sesi intensif dengan melibatkan 25 karyawan hotel dari berbagai divisi, yaitu *front office*, *housekeeping*, dan *food & beverage*. Tim pelatih terdiri dari lima dosen dan empat mahasiswa dari Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris UNKARTUR.

Pelaksanaan Sesi Pelatihan

Setiap sesi diawali dengan pemaparan materi oleh dosen pembimbing. Materi dirancang berdasarkan modul yang telah disusun menggunakan pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP). Setelah pemaparan materi, peserta langsung diarahkan untuk melakukan praktik percakapan dengan bimbingan instruktur. Praktik ini disesuaikan dengan skenario harian di hotel, seperti menerima tamu, memberikan informasi kamar, mengantarkan makanan, dan menangani keluhan tamu asing.



Gambar 1. Kegiatan Pembelajaran *English for Hospitality Industry*

Metode pelatihan yang digunakan dalam kegiatan ini terbukti sangat efektif karena menghindarkan peserta dari pola pembelajaran yang bersifat teoritis semata, yang sering kali membuat peserta merasa bosan dan sulit mengaitkan materi dengan kondisi nyata di tempat kerja. Dalam pelatihan ini, pendekatan yang digunakan lebih praktis dan kontekstual, sehingga peserta dapat langsung menghubungkan materi yang dipelajari dengan situasi kerja sehari-hari di hotel.

Kontekstualisasi materi dilakukan dengan menyusun modul pelatihan berdasarkan skenario dan aktivitas yang memang biasa dihadapi oleh para karyawan hotel, seperti menyambut tamu, proses *check-in* dan *check-out*, pelayanan restoran, housekeeping, dan penanganan keluhan tamu. Dengan cara ini, peserta dapat melihat secara jelas bagaimana kosakata dan frasa bahasa Inggris yang dipelajari akan diaplikasikan dalam pekerjaan mereka. Hal ini menumbuhkan motivasi belajar karena mereka merasa materi yang diberikan benar-benar relevan dan berguna.

Selain itu, metode pembelajaran yang melibatkan praktik langsung melalui simulasi dan *role play* memberikan pengalaman nyata bagi peserta untuk mencoba berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Praktik ini membuat proses belajar menjadi lebih interaktif dan menyenangkan, sehingga peserta lebih mudah mengingat dan memahami materi. Mereka juga belajar tidak hanya tentang bahasa, tetapi juga tentang etika dan prosedur pelayanan pelanggan yang sesuai standar industri perhotelan.

Keberadaan mahasiswa sebagai fasilitator dalam kelompok kecil sangat membantu dalam meningkatkan efektivitas pelatihan. Mahasiswa bertugas memandu peserta dalam latihan percakapan, memberikan penjelasan tambahan, serta membantu mengatasi kesulitan yang dialami peserta. Dengan pembagian kelompok kecil, setiap peserta mendapatkan perhatian lebih personal, sehingga mereka merasa lebih nyaman untuk bertanya dan mencoba berbicara dalam bahasa Inggris tanpa rasa malu atau takut salah.



Gambar 2. Kegiatan Pembelajaran dengan Mahasiswa

Mahasiswa juga berperan penting dalam mengoreksi pengucapan dan struktur kalimat secara langsung selama sesi latihan. Koreksi yang diberikan tidak hanya bersifat memperbaiki kesalahan, tetapi juga membangun kepercayaan diri peserta. Pendekatan ini berbeda dengan metode pembelajaran konvensional yang cenderung menekankan teori tanpa praktik langsung. Interaksi langsung ini memungkinkan

peserta untuk segera mengetahui letak kekurangan mereka dan melakukan perbaikan, sehingga proses belajar menjadi lebih efektif dan cepat.

Dengan metode pembelajaran yang interaktif, kontekstual, dan berfokus pada praktik langsung ini, peserta tidak hanya memperoleh pemahaman linguistik, tetapi juga kemampuan komunikasi yang siap digunakan dalam situasi kerja sesungguhnya. Ini sangat penting dalam industri perhotelan yang mengutamakan pelayanan prima kepada tamu dari berbagai latar belakang budaya dan bahasa.

Respons dan Partisipasi Peserta

Hasil observasi selama pelatihan menunjukkan bahwa peserta menunjukkan antusiasme tinggi dan keterlibatan aktif sepanjang kegiatan berlangsung. Hal ini dapat dilihat secara nyata melalui beberapa indikator utama yang diamati oleh tim pelaksana:

a. Keaktifan dalam Berdiskusi dan Bertanya

Sejak awal sesi, peserta menunjukkan minat besar terhadap materi yang disampaikan. Ketika instruktur menyampaikan penjelasan tentang frasa atau ungkapan tertentu dalam konteks perhotelan, banyak peserta mengajukan pertanyaan untuk memperjelas penggunaannya. Misalnya, beberapa peserta dari front office bertanya tentang perbedaan penggunaan antara “*May I help you?*” dan “*How can I assist you?*”, serta konteks yang paling tepat untuk masing-masing frasa. Interaksi dua arah ini memperlihatkan adanya ketertarikan dan dorongan internal peserta untuk memahami materi secara mendalam, bukan sekadar mendengarkan secara pasif.

b. Keterlibatan Penuh dalam Simulasi Layanan kepada Tamu

Simulasi merupakan bagian yang paling disukai peserta. Dalam sesi ini, mereka diminta memainkan peran sebagai resepsionis, bellboy, pelayan restoran, atau tamu hotel. Kegiatan *role play* ini dilakukan dalam kelompok-kelompok kecil yang difasilitasi oleh mahasiswa, dan disesuaikan dengan situasi kerja nyata di hotel. Peserta tampak sangat serius, namun tetap menikmati proses ini. Mereka mencoba mempraktikkan frasa-frasa yang baru saja dipelajari dan menerima umpan balik langsung dari fasilitator. Hal ini menciptakan suasana belajar yang aktif, menyenangkan, sekaligus relevan dengan kebutuhan kerja mereka.

c. Meningkatnya Frekuensi Penggunaan Frasa Bahasa Inggris Selama Pelatihan

Perubahan signifikan terlihat dari awal hingga akhir sesi. Pada awalnya, sebagian besar peserta cenderung menggunakan bahasa Indonesia untuk menanggapi instruksi. Namun, seiring berjalannya waktu dan setelah memperoleh beberapa contoh penggunaan kalimat dalam situasi kerja, peserta mulai mencoba berkomunikasi dalam bahasa Inggris, meskipun sederhana. Misalnya, mereka mulai membiasakan diri menyapa dengan, “*Good morning, welcome to Whiz Hotel,*” atau bertanya, “*Do you have any luggage, Sir?*” bahkan ketika berinteraksi dalam simulasi yang informal.

Sebagian besar peserta mengaku bahwa mereka belum pernah mengikuti pelatihan sejenis yang memberikan kesempatan praktik langsung dan kontekstual seperti ini. Biasanya, pelatihan yang mereka ikuti sebelumnya bersifat teoritis dan kurang berorientasi pada praktik. Oleh karena itu, pendekatan simulatif yang digunakan dalam pelatihan ini dianggap sangat membantu dalam membangun kepercayaan diri mereka untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris, terutama ketika harus berhadapan langsung dengan tamu asing.

Situasi-situasi seperti menyapa tamu, memberikan penjelasan tentang fasilitas hotel, serta menangani permintaan atau keluhan tamu, menjadi latihan yang tidak



hanya mengasah keterampilan bahasa mereka, tetapi juga meningkatkan pemahaman mereka terhadap standar layanan dalam industri perhotelan. Bahkan, beberapa peserta menyatakan bahwa mereka berencana mulai menggunakan beberapa frasa yang dipelajari dalam praktik kerja sehari-hari.

Dampak terhadap Kompetensi Karyawan

Dampak pelatihan terhadap kompetensi karyawan Hotel Whiz Semarang dapat dilihat dari beberapa aspek utama yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan di industri perhotelan:

a. Peningkatan Keterampilan Berbicara

Salah satu dampak paling nyata dari pelatihan ini adalah meningkatnya kepercayaan diri karyawan dalam berbicara menggunakan bahasa Inggris. Sebelum mengikuti pelatihan, banyak peserta yang merasa canggung atau takut melakukan kesalahan saat harus berkomunikasi dengan tamu asing. Namun, melalui latihan-latihan percakapan berbasis situasi kerja yang dilakukan secara intensif dan berulang, peserta mulai terbiasa dan merasa lebih nyaman menggunakan bahasa Inggris dalam konteks profesional. Mereka belajar bagaimana memulai percakapan, menjaga komunikasi tetap sopan dan efektif, serta mengakhiri interaksi dengan ramah. Kepercayaan diri yang meningkat ini berdampak langsung pada kelancaran komunikasi, sehingga interaksi dengan tamu menjadi lebih natural dan profesional.

b. Penguasaan Frasa-Frasa Kunci

Pelatihan ini memberikan fokus khusus pada penguasaan frasa-frasa kunci yang sering digunakan dalam pelayanan hotel. Contohnya, ungkapan seperti “*May I help you?*” yang digunakan untuk menyapa tamu, “*Your room is on the third floor*” yang memberikan informasi spesifik, atau “*Let me assist you*” sebagai bentuk tawaran bantuan, diajarkan secara intensif melalui praktik langsung. Peserta tidak hanya menghafal frasa-frasa ini, tetapi juga memahami kapan dan bagaimana menggunakannya secara tepat sesuai konteks. Hal ini membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta meningkatkan kesan profesionalisme kepada tamu. Selain itu, pemahaman tentang variasi penggunaan ungkapan dalam situasi berbeda membuat karyawan lebih adaptif dan komunikatif.

Tabel 1. Materi Frasa-Frasa Kunci

No.	Expressions	Explanation
1	<i>Good evening, welcome to our restaurant. Do you've a reservation?</i>	<i>This is a polite and formal greeting used when a guest arrives at a restaurant. The question asks if the guest has made a reservation ahead of time.</i>
	Selamat malam, selamat datang di restoran kami. Apakah Bapak/Ibu sudah melakukan reservasi?	Ini adalah sapaan yang sopan dan formal yang digunakan ketika tamu datang ke restoran. Pertanyaan ini bertujuan untuk menanyakan apakah tamu sudah melakukan reservasi sebelumnya.
2	<i>Let me check.</i>	<i>This is a phrase used to politely tell the guest that you need to verify information, such as checking the reservation list.</i>
	Saya cek terlebih dahulu	Frasa ini digunakan untuk memberi tahu tamu dengan sopan bahwa Anda perlu memverifikasi informasi, seperti memeriksa daftar reservasi.



c. Peningkatan Kesadaran Budaya

Selain aspek bahasa, pelatihan ini juga menanamkan kesadaran budaya yang sangat penting dalam industri perhotelan. Karyawan diajarkan untuk memahami bahwa pelayanan tidak hanya soal bahasa, tetapi juga bagaimana memilih kata dan gaya komunikasi yang sesuai dengan latar belakang budaya tamu. Misalnya, penggunaan bahasa yang sopan dan ramah, serta menghindari ungkapan yang dapat dianggap kasar atau tidak pantas oleh tamu dari budaya tertentu. Peserta belajar pentingnya etika komunikasi, seperti mengucapkan terima kasih, meminta izin, dan menunjukkan empati saat menghadapi keluhan atau permintaan khusus. Kesadaran ini membantu menciptakan suasana layanan yang inklusif dan menghormati keberagaman tamu, sehingga meningkatkan reputasi hotel di mata pelanggan internasional.

Secara keseluruhan, pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kemampuan bahasa Inggris karyawan, tetapi juga memperkuat soft skills yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan pelanggan. Dampak positif tersebut akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan Hotel Whiz Semarang, memperkuat daya saing di pasar pariwisata global, dan mendukung pengembangan sumber daya manusia yang profesional dan adaptif.

Dampak terhadap Mahasiswa

Kegiatan pelatihan “*English for Hospitality Industry*” ini tidak hanya memberikan manfaat langsung kepada karyawan Hotel Whiz Semarang, tetapi juga memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap mahasiswa yang tergabung dalam tim pelaksana kegiatan. Partisipasi aktif mahasiswa dalam pelatihan ini menjadi sarana praktis untuk mengembangkan kompetensi mereka dalam bidang pengajaran bahasa Inggris, khususnya dalam konteks *English for Specific Purposes* (ESP) yang semakin dibutuhkan di dunia kerja.

a. Merancang Materi Ajar yang Sesuai dengan Kebutuhan Peserta

Mahasiswa dituntut untuk tidak hanya memahami materi bahasa Inggris secara umum, tetapi juga menyesuaikan konten pelatihan dengan kebutuhan spesifik peserta, yaitu karyawan hotel yang berinteraksi dengan tamu asing. Proses ini mengasah kemampuan mahasiswa dalam melakukan analisis kebutuhan belajar (*needs analysis*) serta mengembangkan materi yang relevan dan aplikatif. Mereka belajar merancang modul yang mudah dipahami, menarik, dan dapat langsung diterapkan dalam praktik kerja sehari-hari, sehingga materi tidak bersifat abstrak atau terlalu teoretis.

b. Melatih Keterampilan Komunikasi Instruksional

Dalam proses pelatihan, mahasiswa berperan sebagai fasilitator yang membimbing peserta dalam kelompok kecil. Peran ini mengharuskan mereka untuk menguasai teknik komunikasi yang efektif dalam mengajar, seperti kemampuan menjelaskan konsep dengan bahasa yang mudah dimengerti, memberikan contoh konkret, dan menyampaikan umpan balik konstruktif secara sopan dan motivatif. Pengalaman ini sangat berharga dalam membentuk keterampilan interpersonal dan instruksional mahasiswa yang nantinya akan sangat berguna saat mereka berkarir sebagai guru bahasa Inggris.

c. Menangani Dinamika Belajar Orang Dewasa dengan Latar Belakang Beragam

Salah satu tantangan dalam pelatihan ini adalah menangani peserta yang merupakan orang dewasa dengan pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, dan tingkat kemampuan bahasa Inggris yang beragam. Mahasiswa belajar untuk bersikap



fleksibel dan adaptif dalam metode pengajaran, misalnya dengan menyesuaikan kecepatan penyampaian materi, memberikan perhatian khusus pada peserta yang kesulitan, serta menciptakan suasana belajar yang inklusif dan suportif. Pengalaman ini memperkaya kompetensi pedagogis mereka dalam mengelola kelas yang heterogen dan meningkatkan kemampuan problem solving dalam konteks pembelajaran.

Pengalaman praktis yang diperoleh mahasiswa dalam pelatihan ini sangat relevan dengan profil lulusan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Nasional Karangturi Semarang, yang dituntut untuk memiliki kompetensi mengajar tidak hanya dalam konteks akademis, tetapi juga dalam berbagai konteks profesional dan industri, termasuk sektor pariwisata dan perhotelan yang terus berkembang. Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat ini sekaligus menjadi wahana pembelajaran terapan yang memperkuat kesiapan mahasiswa untuk menghadapi tantangan dunia kerja sesungguhnya.

Hambatan dan Solusi

Selama pelaksanaan pelatihan "*English for Hospitality Industry*", terdapat beberapa tantangan yang muncul dan perlu diantisipasi untuk memastikan kelancaran serta keberhasilan program. Berikut adalah uraian mengenai hambatan tersebut beserta solusi yang telah diterapkan:

a. Perbedaan tingkat kemampuan bahasa Inggris

Peserta pelatihan berasal dari berbagai divisi di hotel seperti *front office*, *housekeeping*, dan *food & beverage*, yang secara umum memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman bahasa Inggris yang beragam. Hal ini menyebabkan perbedaan kecepatan dan cara belajar antar peserta. Beberapa karyawan sudah cukup mahir dalam percakapan dasar, sementara sebagian lain masih perlu bantuan intensif dalam hal pengucapan dan pemahaman kosakata. Untuk mengatasi tantangan ini, peserta dibagi ke dalam kelompok kecil sesuai divisinya sehingga materi dan metode pembelajaran dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik masing-masing kelompok. Pendekatan ini memungkinkan fasilitator untuk memberikan perhatian lebih personal dan membantu peserta yang membutuhkan bimbingan ekstra tanpa menghambat peserta yang sudah lebih maju.

b. Keterbatasan waktu pelatihan

Durasi pelatihan yang diselenggarakan selama beberapa jam dalam satu hari memang memberikan tantangan tersendiri dalam penyampaian materi secara menyeluruh dan mendalam. Beberapa topik, seperti penanganan keluhan tamu atau kosakata khusus dalam *food & beverage*, membutuhkan waktu lebih banyak untuk dipraktikkan dan dikuasai. Solusi yang diterapkan adalah menyediakan modul digital tambahan berupa bahan bacaan, video pembelajaran, dan latihan interaktif yang dapat diakses peserta secara mandiri setelah pelatihan. Modul digital ini membantu memperpanjang proses pembelajaran di luar waktu tatap muka sehingga peserta dapat mengulang materi dan berlatih secara berkelanjutan sesuai kecepatan masing-masing.

c. Gangguan operasional hotel selama pelatihan

Karena kegiatan pelatihan berlangsung di lingkungan kerja yang aktif, beberapa peserta harus kembali bertugas atau meninggalkan sesi pelatihan sementara waktu akibat kebutuhan mendadak di hotel. Hal ini dapat mengganggu konsentrasi dan kontinuitas pembelajaran. Oleh karena itu, jadwal pelatihan disusun dengan fleksibilitas tinggi, meliputi jeda istirahat yang cukup serta pembagian sesi pelatihan



menjadi beberapa bagian singkat yang mudah diikuti. Fleksibilitas ini memungkinkan peserta untuk tetap mendapatkan materi penting meskipun harus meninggalkan sesi sesaat, dan fasilitator dapat memberikan catch-up atau rangkuman materi untuk peserta yang absen sebagian waktu.

Rekomendasi Pelatihan Lanjutan dan Pengembangan Berkelanjutan

Berdasarkan evaluasi dan hasil yang diperoleh, tim pengabdian masyarakat merekomendasikan agar pelatihan “*English for Hospitality Industry*” ini dapat dilakukan secara periodik sebagai bagian dari pengembangan kapasitas sumber daya manusia di Hotel Whiz Semarang. Pelatihan lanjutan diusulkan untuk difokuskan pada aspek-aspek yang belum banyak dibahas dalam pelatihan awal, khususnya:

a. Keterampilan mendengarkan (*listening skills*)

Kemampuan memahami percakapan tamu, instruksi kerja, dan komunikasi lisan dalam situasi yang cepat dan beragam aksen sangat penting dalam industri perhotelan. Latihan *listening comprehension* akan memperkuat daya tangkap karyawan terhadap bahasa Inggris yang digunakan dalam praktik sehari-hari.

b. Pengucapan (*pronunciation*)

Keterampilan pengucapan yang jelas dan tepat sangat menentukan efektivitas komunikasi. Pelatihan pengucapan akan membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan profesionalisme karyawan saat berinteraksi dengan tamu.



Gambar 3. Kegiatan Main Peran

Selain pelatihan lanjutan, pihak hotel dianjurkan untuk membentuk komunitas belajar internal yang rutin mengadakan sesi praktik dan diskusi bahasa Inggris. Komunitas ini dapat menjadi wadah bagi karyawan untuk terus melatih kemampuan bahasa Inggris mereka secara informal, berbagi pengalaman, dan memperkuat motivasi belajar secara berkelanjutan. Pendekatan ini juga mendukung pembentukan budaya kerja yang mendorong pengembangan diri secara konsisten.

KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan *English for Hospitality Industry* ini merupakan bentuk nyata sinergi antara dunia pendidikan tinggi dan dunia industri perhotelan. Secara keseluruhan, implementasi kegiatan pelatihan ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara institusi pendidikan dan dunia industri sangat efektif dalam menjembatani

kebutuhan kompetensi dunia kerja dengan profil lulusan yang disiapkan oleh perguruan tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan skor kecakapan berbicara bahasa Inggris 85% dari 25 peserta pelatihan ketika dilaksanakan evaluasi dalam bentuk *pre-test* dan *post-test*. Peningkatan skor tersebut rata-rata mencapai 19.7 poin.

Program pelatihan ini bukan hanya memberikan peningkatan kapasitas SDM hotel, tetapi juga menjadi wahana pembelajaran autentik bagi mahasiswa calon guru bahasa Inggris di masa depan. Melalui pengalaman praktik langsung, mahasiswa memperoleh bekal yang sangat berharga untuk mengajar dalam konteks yang sebenarnya, sekaligus mendukung profesionalisme karyawan hotel dalam pelayanan tamu asing. Dengan demikian, pelatihan ini memberikan manfaat ganda dan dapat dijadikan model pengabdian masyarakat yang berkelanjutan serta berdampak luas bagi dunia pendidikan dan industri perhotelan. Diharapkan kegiatan ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan kualitas SDM di sektor hospitality. UNKARTUR berkomitmen untuk terus melaksanakan program serupa sebagai bagian dari pengabdian kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadilah, R., Ayudia, H. Y., Harmawan, V., Adzandri, F., & Rangkuti, P. A. (2024). Critical Task Need Analysis of English for Room Division Department of Hospitality Industry: Internship Students' Reflection. *ETERNAL (English Teaching Journal)*, 15(1), 107–118. <https://doi.org/10.26877/eternal.v15i1.352>
- Firharmawan, H., Andika, A., & Nahdlatul Ulama Kebumen, D. (2019). Needs and Problems in English for Hospitality Industries: a Case Study of the Hotel Employees At Meotel Hotel Kebumen. *Journal of English Language Learning (JELL)*, 3(2), 61–67.
- Harahap, M. F. P., & Arini, R. (2024). English Speaking Training For Hotel Staffs: A Study On Perception. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(20), 554–560.
- Kaharuddin, Hikmawati, & Arafah, B. (2019). Needs Analysis on English for Vocational Purpose for Students of Hospitality Department. *KnE Social Sciences*, 7(3), 344–387. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i19.4869>
- Kementerian PPN/Bappenas. (2021). *RPJMN 2020–2024: Penguatan SDM Unggul Menuju Indonesia Maju*.
- Mahena, M., Kurniansah, R., & Mau, D. P. (2025). Analisis Permasalahan Operasional Dan Peningkatan Kualitas Layanan Di Front Office Hotel The Beach House Resort And Spa Gili Trawangan. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 14(1), 511-518.
- Nawing, A. Y., & Telaumbanua, S. Y. (2023). Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. *Jurnal Nusantara*, 6(1), 47-55.
- Nurdiana. (2024). Teaching Common English Language Expressions for Hotel Staff: Best Practices. *English Journal Antartika*, 2(2), 64–68.



- Parjan, S. S. (2025). *On The Job Training dalam Pendidikan Vokasi: Meningkatkan Efikasi Diri, Keterampilan Pemecahan Masalah, dan Keterampilan Sosial Melalui On The Job Training*. Indonesia Emas Group.
- Pratiwi, N., & Murtini, M. (2024). Pelatihan Peningkatan Kecakapan Berbahasa Inggris untuk Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. *Abdimas STIBSA*, 1(1), 25-31.
- Purnama, I., & Wahyudi, S. (2025). Evaluasi Penggunaan Platform Merdeka Mengajar Oleh Guru: Studi Kasus di SMP Negeri 1 Kepenuhan Hulu: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 3(4), 5366-5371.
- Putri, N. E., & Syaifudin, M. (2024). English Language Module For Vocational College Students And Hotel Staffs. *International Journal of Social Science (IJSS)*, 4(4), 387–396.
- Simanjuntak, K. N., & Ratmanida. (2024). Crafting Language for Culinary Excellence: Customizing ESP Content to Align with Student and Industry Needs. *Voices of English Language Education Society*, 8(2), 522–531. <https://doi.org/10.29408/veles.v8i2.26093>
- Simatupang, E. C., & Supri, I. Z. (2024). Fusing translanguaging with speaking technology in the hospitality industry: Improving English communicative competence. *Social Sciences and Humanities Open*, 10(August), 101166. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.101166>
- Suaidi, M., Pius, O. H., & Mengo, N. (2021). The Implementation of Teaching and Learning English For Tourism of Tourism and Hospitality Majors at National Tourism Academi Banjarmasin. *Journal Evaluation in Education (JEE)*, 5(3), 118–122. <https://doi.org/10.37251/jee.v5i3.1050>
- Supri, S., Saputra, S. T., Kalbuana, N., Abdusshomad, A., Wahyudono, W., & Sukra, R. (2025). Peningkatan Keterampilan Penyelamatan dan Pemadaman Kebakaran Helikopter melalui Pelatihan HRRF di PT. Pertamina Hulu Kalimantan Timur (PHKT). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(01), 37-44.
- Zahedpisheh, N., B Abu bakar, Z., & Saffari, N. (2017). English for Tourism and Hospitality Purposes (ETP). *English Language Teaching*, 10(9), 86. <https://doi.org/10.5539/elt.v10n9p86>

