


# Implementasi Pembiasaan Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Hotel Mercure & Ibis Samarinda

<sup>1)</sup>Mohammad Maulana, <sup>2)</sup>Ummi Nadroh

<sup>1,2)</sup>Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: [mohammadlana323@gmail.com](mailto:mohammadlana323@gmail.com)\*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<p><b>Kata Kunci:</b> Bahasa Inggris Kualitas Pelayanan Hotel Pembiasaan Komunikasi</p>	<p>Program pembiasaan bahasa Inggris di Hotel Mercure &amp; Ibis Samarinda bertujuan meningkatkan kemampuan komunikasi dan kualitas pelayanan karyawan terhadap tamu asing. Kegiatan ini dilaksanakan melalui kelas rutin setiap Selasa dan Kamis dengan metode interactive learning yang memadukan teori dan praktik. Pelaksanaan program mencakup tiga tahap, yaitu inisiasi, eksekusi, dan implementasi. Metode pelaksanaan dalam kegiatan pembiasaan bahasa Inggris di Hotel Mercure &amp; Ibis Samarinda dirancang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan bahasa Inggris bagi karyawan hotel ini berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi dan profesionalisme staf dalam melayani tamu asing. Melalui tahapan inisiasi, eksekusi, dan implementasi yang terstruktur, peserta tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mempraktikkan percakapan dasar secara efektif dalam situasi kerja nyata. Program ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung dan kontekstual lebih berdampak dibanding pembelajaran konvensional di kelas.</p>
<p><b>Keywords:</b> English Habituation Service Quality Hotel Communication Professionalism</p>	<p><b>ABSTRACT</b></p> <p>The English language introduction program at the Mercure &amp; Ibis Samarinda Hotel aims to improve employee communication skills and service quality for international guests. This activity is conducted through regular classes every Tuesday and Thursday using an interactive learning method that combines theory and practice. The program implementation includes three stages: initiation, implementation, and implementation. The implementation method in the English language introduction activity at the Mercure &amp; Ibis Samarinda Hotel was designed using a qualitative descriptive approach. The results of community service indicate that the English language training activity for hotel employees successfully improved staff communication skills and professionalism in serving international guests. Through the structured stages of initiation, implementation, and implementation, participants not only understood the theory but were also able to convey basic conversations effectively in real work situations. This program demonstrated that hands-on and contextual practice-based training is more impactful than conventional classroom learning.</p> <p style="text-align: right;">This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">CC-BY-SA</a> license.</p> 

## I. PENDAHULUAN

Dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif, kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan tamu dan reputasi hotel. Salah satu aspek penting yang memengaruhi kualitas layanan adalah kemampuan komunikasi karyawan, terutama dalam menggunakan bahasa Inggris. Bahasa Inggris berfungsi sebagai bahasa internasional dalam dunia perhotelan yang memungkinkan staf hotel untuk berinteraksi secara efektif dengan tamu mancanegara. Kemampuan berkomunikasi yang baik dalam bahasa Inggris tidak hanya meningkatkan citra profesional, tetapi juga menciptakan pengalaman menginap yang lebih memuaskan bagi tamu.

Menurut penelitian Nurhayati, A., Rachmawati, N., & Pratama, D, (2023) Pelatihan berbicara bahasa Inggris bagi staf hotel secara signifikan meningkatkan kemampuan komunikasi dan berdampak positif terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan. Setelah mengikuti program pelatihan, rata-rata skor kemampuan bahasa Inggris staf hotel di Kota Solo meningkat dari 59,3 menjadi 76,3, yang menunjukkan adanya korelasi antara penguasaan bahasa dengan mutu pelayanan (Nurhayati, A., Rachmawati, N., & Pratama, D, 2023). Lemahnya kemampuan bahasa Inggris staf restoran di sektor perhotelan menyebabkan komunikasi yang tidak efektif dengan tamu, sehingga menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam konteks Indonesia, peningkatan kompetensi bahasa Inggris di dunia kerja pariwisata menjadi kebutuhan mendesak. Hal ini diperkuat oleh penelitian Wulandari R, (2014), yang menegaskan bahwa keterampilan berbicara dan mendengarkan merupakan kemampuan utama yang harus dikembangkan oleh staf hotel agar dapat memberikan pelayanan sesuai standar internasional (Wulandari, R, 2014).

Penelitian sebelumnya terkait implementasi pembiasaan bahasa Inggris untuk meningkatkan kualitas pelayanan di hotel, seperti studi di Mercure Pontianak City Center (93 responden frontliner), menunjukkan pengaruh signifikan kemampuan bahasa Inggris terhadap indikator kualitas layanan (empati, keandalan, daya tanggap) dengan koefisien regresi 0,456 dan signifikansi  $p < 0,05$ , sementara pengabdian di IBIS Style Gajah Mada Jakarta meningkatkan kemampuan speaking dan vocabulary karyawan hingga 75% pasca-program ESP selama 4 bulan melalui role-play dan dialog. Namun, kesenjangan utama adalah kurangnya studi spesifik pada Hotel Mercure & Ibis Samarinda di Kalimantan Timur, di mana laporan kepuasan konsumen Ibis Samarinda hanya menyentuh kualitas pelayanan umum tanpa data kuantitatif bahasa Inggris (skor kepuasan rata-rata 4,2/5 dari 100 responden, tapi nol metrik bahasa), sehingga penelitian ini diperlukan untuk mengukur peningkatan kuantitatif (misalnya, pre-post test skor TOEIC hospitality  $>20\%$ ) pada konteks lokal Samarinda dengan tamu internasional yang mendominasi 40% okupansi.

Hotel Mercure & Ibis Samarinda, sebagai bagian dari jaringan perhotelan internasional Accor Group, menyadari pentingnya hal tersebut. Oleh karena itu, pihak manajemen menginisiasi program English Class yang dilaksanakan rutin setiap hari Selasa dan Kamis. Program ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi staf, tetapi juga sebagai strategi jangka panjang dalam membangun budaya kerja yang profesional, meningkatkan kepercayaan diri karyawan, dan memperkuat kualitas pelayanan kepada tamu.

## II. MASALAH

Di Hotel Mercure & Ibis Samarinda, implementasi pembiasaan bahasa Inggris untuk meningkatkan kualitas pelayanan menghadapi masalah utama berupa rendahnya kemampuan berbahasa Inggris staf frontliner dan housekeeping, yang menyebabkan kesulitan berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara seperti kesalahan dalam memahami permintaan kamar, penjelasan fasilitas, atau penanganan keluhan sehingga menurunkan tingkat kepuasan tamu (guest satisfaction score rendah di bawah 80% berdasarkan survei internal), meningkatkan risiko reputasi negatif di platform seperti TripAdvisor, serta menghambat peningkatan occupancy rate di tengah persaingan industri perhotelan Kalimantan Timur yang bergantung pada pasar internasional.



Gambar 1. Hotel Mercure & Ibis Samarinda

### III. METODE

Metode pelaksanaan dalam kegiatan pembiasaan bahasa Inggris di Hotel Mercure & Ibis Samarinda dirancang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. (Moleong, L. J, 2017) Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses pelaksanaan program English Class serta dampaknya terhadap peningkatan kemampuan komunikasi dan kualitas pelayanan karyawan. Metode deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial secara menyeluruh melalui pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi (Damanik, D., & Sihombing, A, 2022).

Kegiatan ini dilaksanakan dengan melibatkan seluruh staf frontliner dan operasional hotel yang berinteraksi langsung dengan tamu, seperti resepsionis, housekeeping, food and beverage staff, serta bellboy. Pelaksanaan program dilakukan secara rutin dua kali seminggu, yaitu setiap hari Selasa dan Kamis, dengan durasi 120 menit per sesi. Setiap sesi difasilitasi oleh instruktur bahasa Inggris profesional yang bekerja sama dengan pihak manajemen hotel.

Adapun metode pembelajaran yang digunakan adalah *communicative approach* dan *task-based learning*, yang menekankan praktik komunikasi aktif melalui dialog, simulasi pelayanan tamu, *role play*, dan percakapan sehari-hari di lingkungan hotel. Pendekatan ini dipilih karena terbukti efektif meningkatkan kemampuan berbicara (*speaking skill*) dan mendengarkan (*listening skill*) dalam konteks kerja. Hal ini sejalan dengan temuan Damanik, D., & Sihombing, A, (2022), yang menyatakan bahwa pendekatan komunikatif mampu meningkatkan kepercayaan diri staf hotel dalam berbicara bahasa Inggris serta memperkuat pemahaman terhadap kebutuhan tamu internasional (Damanik, D., & Sihombing, A, 2022).

Instrumen evaluasi yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner Likert scale (1-5) yang disebarakan kepada 150 responden (tamu dan karyawan), dengan indikator utama meliputi kemahiran berbahasa Inggris karyawan, kepuasan tamu terhadap komunikasi, dan kualitas pelayanan keseluruhan (SERVQUAL dimensions: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*)

Selama pelaksanaan, dilakukan pula evaluasi berkala untuk mengukur efektivitas program. Evaluasi mencakup tes kemampuan bahasa Inggris, observasi interaksi staf dengan tamu, serta survei kepuasan pelanggan internal. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan program, baik dalam hal materi, metode, maupun jadwal pelatihan. Selain itu, metode pelaksanaan ini juga menekankan pentingnya pembiasaan sehari-hari. Artinya, karyawan diharapkan menerapkan bahasa Inggris tidak hanya selama kelas berlangsung, tetapi juga dalam percakapan harian seperti *greeting, check-in, dan service handling*. Dengan demikian, proses pembelajaran menjadi lebih alami dan berkelanjutan, sejalan dengan konsep *habit formation* dalam pengembangan kompetensi bahasa di tempat kerja (Rahmawati, D, 2021).

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan menjabarkan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam implementasi pembiasaan bahasa Inggris di Hotel Mercure & Ibis Samarinda serta capaian yang diperoleh pada setiap tahap pelaksanaannya.

#### Inisiasi

Tahap inisiasi dalam program pembiasaan bahasa Inggris di Hotel Mercure & Ibis Samarinda dimulai dengan identifikasi kebutuhan pelatihan yang dilakukan oleh manajemen bersama departemen sumber daya manusia dan departemen layanan tamu. Berdasarkan observasi internal, ditemukan bahwa beberapa staf front-liner mengalami hambatan dalam penggunaan bahasa Inggris untuk menyambut tamu, menjelaskan fasilitas hotel, serta menangani permintaan tamu asing dengan lancar. Temuan tersebut sesuai dengan studi yang menunjukkan bahwa di industri perhotelan Indonesia, kemampuan berbicara dan mendengar bahasa Inggris merupakan 'skill' paling kritis dalam layanan tamu internasional. Selanjutnya, manajemen menetapkan tujuan spesifik untuk tahap inisiasi.

- 1) Meningkatkan kesadaran staf bahwa kemampuan bahasa Inggris adalah bagian dari standar layanan global,
- 2) Membentuk komitmen bersama bahwa kelas bahasa Inggris rutin (Selasa dan Kamis) akan dijalankan, dan
- 3) Menyusun kerangka kerja pelatihan awal yang mencakup materi *greeting, hospitality phrases, dan skenario pelayanan tamu internasional*

Pendekatan ini sejalan dengan rekomendasi penelitian yang menyarankan agar pelatihan bahasa Inggris dalam dirancang secara terstruktur dan relevan dengan tugas sehari-hari sektor hospitality staf hotel. (Simanjuntak, L, 2022)



Gambar 2. Pelatihan Bahasa Inggris dalam Sektor Hospitality

Sebagai bagian dari inisiasi juga dilakukan penunjukan instruktur dan pemilihan peserta difokuskan pada staf layanan tamu, resepsionis, concierge, serta ruang makan (front service) sebagai prioritas. Manajemen juga menetapkan jadwal rutin dua kali seminggu untuk menciptakan budaya bahasa Inggris secara konsisten. Dengan adanya jadwal tetap, staf dapat mulai membiasakan diri bahwa penggunaan bahasa Inggris bukan hanya saat kelas tetapi juga dalam interaksi layanan sehari-hari. Hal ini penting karena studi menunjukkan bahwa pembiasaan (habit formation) memperkuat transfer pembelajaran ke praktik kerja nyata. (Firharmawan, H., & Andika, A, 2019).

Jurnal Peneliti Tahap inisiasi ini berhasil menciptakan momentum perubahan budaya kerja, diantaranya staf mulai menunjukkan antusiasme lebih tinggi terhadap “English Class”, dan lingkungan kerja mulai memunculkan poster-motivasi di area layanan tamu dengan kalimat sederhana dalam bahasa Inggris sebagai pengingat. Meskipun belum terjadi perubahan besar dalam metrik kualitas layanan di tahap ini, langkah awal telah membangun fondasi penting untuk pelaksanaan dan implementasi selanjutnya yakni bahwa staf memiliki kesadaran dan kesiapan untuk mengubah kebiasaan layanan mereka ke arah yang lebih internasional.

### Eksekusi

Tahap eksekusi merupakan fase pelaksanaan nyata dari program pembiasaan bahasa Inggris di Hotel Mercure & Ibis Samarinda setelah proses inisiasi dan perencanaan selesai dilakukan. Pada tahap ini, seluruh elemen yang telah disusun mulai dijalankan secara sistematis oleh tim pelatih dan pihak manajemen hotel

Tabel 1. Pelaksanaan Program English Class di Hotel Mercure & Ibis Samarinda

Hari & Waktu	Peserta	Materi Pembiasaan Bahasa Inggris	Metode Pelaksanaan
Selasa (16.00–18.00)	Front Office, Concierge	English for Greeting and Welcoming Guests	Role-play dan simulasi percakapan langsung
Kamis (16.00–18.00)	Housekeeping, F&B Staff	English for Housekeeping & Restaurant Services	Diskusi interaktif dan vocabulary practice
Minggu ke-2 setiap bulan	Seluruh staf	English Pronunciation & Customer Handling	Pelatihan intensif dan evaluasi praktik lisan
Minggu ke-4 setiap bulan	Manajemen & HRD	English for Leadership and Reporting	Workshop dan presentasi singkat

Kegiatan pelatihan dilaksanakan dua kali setiap minggu, yakni pada hari Selasa dan Kamis, dengan durasi 120 menit setiap sesi. Setiap sesi difasilitasi oleh instruktur profesional yang memiliki pengalaman dalam pengajaran English for Specific Purposes (ESP) di bidang hospitality industry. Materi yang diberikan meliputi greeting expressions, handling guest complaints, hotel facilities explanation, dan telephone conversation. Metode yang digunakan adalah Communicative Language Teaching (CLT) dan role play simulation, yang memungkinkan staf untuk langsung mempraktikkan percakapan sesuai konteks kerja mereka. (Rahmah, S., & Setiawan, H, 2022)

Selama proses pembelajaran, staf dibagi dalam kelompok kecil berdasarkan departemen agar pelatihan lebih relevan dengan tugas masing-masing. Misalnya, staf front office berlatih mengenai check-in/check-out dialogue, sedangkan staf housekeeping berfokus pada room cleaning interaction. Dalam Journal of English for Occupational Purposes, yang menyebutkan bahwa pelatihan berbasis konteks kerja mampu meningkatkan kepercayaan diri dan kefasihan berbicara peserta secara signifikan.

Selain sesi tatap muka, manajemen juga mengintegrasikan pembiasaan bahasa Inggris dalam aktivitas harian, seperti penggunaan daily greetings board di area lobby dan English phrases of the week yang dipasang di ruang staf. Upaya ini bertujuan menumbuhkan budaya kerja bilingual secara alami. Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra, pembiasaan melalui lingkungan kerja memiliki dampak lebih kuat terhadap retensi kosakata dan peningkatan keterampilan komunikatif karyawan.

Pelaksanaan tahap eksekusi juga disertai dengan evaluasi mingguan. Evaluasi dilakukan melalui observasi langsung oleh supervisor dan umpan balik dari tamu terkait pelayanan. Hasil awal menunjukkan peningkatan respon positif dari tamu mancanegara terhadap keramahan dan kefasihan staf dalam berkomunikasi. Hal ini menandakan bahwa pelaksanaan program mulai menunjukkan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan hotel. (Rahmawati, D, 2021).

### **Penyusunan Materi Sesuai Divisi Kerja**

Pada tahap awal eksekusi, tim pelatih bersama pihak Human Resources Department (HRD) melakukan analisis kebutuhan (needs analysis) untuk menentukan materi pembelajaran bahasa Inggris yang relevan bagi masing-masing divisi di Hotel Mercure & Ibis Samarinda. Analisis ini penting agar setiap pelatihan benar-benar menyesuaikan dengan konteks pekerjaan harian karyawan. Misalnya, divisi Front Office membutuhkan fokus pada keterampilan komunikasi langsung dengan tamu asing, seperti menyapa dengan sopan, menjelaskan jenis kamar dan fasilitas hotel, serta menangani keluhan atau permintaan tamu dengan kalimat yang ramah dan profesional.

Sementara itu, divisi Food & Beverage (F&B) difokuskan pada penggunaan bahasa Inggris untuk melayani pesanan makanan dan minuman, merekomendasikan menu, serta memberikan feedback yang sesuai terhadap kebutuhan tamu. Adapun divisi Housekeeping mendapatkan pelatihan terkait percakapan ringan yang sering terjadi saat membersihkan kamar, meminta izin masuk ruangan, atau menanggapi permintaan tambahan dari tamu. Sedangkan Guest Relations mempelajari ekspresi bahasa Inggris untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan serta memastikan kepuasan tamu selama menginap. Dengan pembagian materi seperti ini, pelatihan menjadi lebih kontekstual dan efektif dalam membentuk kebiasaan komunikasi berbahasa Inggris di lingkungan kerja hotel.

### **Pelaksanaan Kelas Rutin**

Kelas bahasa Inggris di Hotel Mercure & Ibis Samarinda dilaksanakan dengan pendekatan interactive learning, yaitu metode pembelajaran yang menekankan pada partisipasi aktif peserta. Setiap sesi berlangsung selama 120 menit, dan dilaksanakan secara rutin setiap hari Selasa dan Kamis di ruang pelatihan hotel. Kegiatan dimulai dengan pengayaan kosakata (vocabulary enrichment) yang berkaitan dengan dunia perhotelan, seperti istilah layanan kamar, restoran, dan penerimaan tamu. Setelah itu, peserta diajak untuk mempraktikkan kosakata tersebut melalui latihan percakapan (dialogue practice) dan simulasi pelayanan tamu atau role play yang menggambarkan situasi nyata di hotel.

Instruktur juga menggunakan media pembelajaran sederhana seperti kartu frasa, video percakapan tamu dan staf hotel, serta permainan peran untuk menciptakan suasana belajar yang menyenangkan namun tetap profesional. Selain meningkatkan keterampilan berbicara (speaking skill), kegiatan ini juga melatih kemampuan mendengarkan dan memahami konteks komunikasi secara alami. Strategi interaktif ini terbukti mampu meningkatkan kepercayaan diri, kelancaran berbicara, serta kesadaran berbahasa Inggris secara spontan dalam lingkungan kerja.

### **Evaluasi dan Umpan Balik**

Setiap akhir bulan, pihak Human Resources Department (HRD) bersama instruktur pelatihan melakukan evaluasi kemampuan berbahasa Inggris bagi seluruh peserta program. Evaluasi ini tidak hanya bersifat formal melalui tes lisan atau tertulis, tetapi juga dilakukan secara observasional dengan memantau interaksi karyawan saat melayani tamu di area kerja. Melalui pendekatan ini, pelatih dapat menilai sejauh mana karyawan mampu mengaplikasikan materi yang telah dipelajari dalam situasi nyata. Aspek yang dievaluasi meliputi kelancaran berbicara (fluency), ketepatan penggunaan kosakata (vocabulary accuracy), serta sikap dan etika komunikasi (attitude) yang mencerminkan profesionalisme dalam pelayanan.

Tabel 2. Evaluasi Program Pembiasaan Bahasa Inggris

Aspek Evaluasi	Indikator Penilaian	Tindak Lanjut
<b>Fluency (Kelancaran)</b>	Kemampuan berbicara lancar tanpa jeda panjang.	Latihan percakapan harian sebelum jam kerja.
<b>Vocabulary (Kosakata)</b>	Penggunaan istilah sesuai konteks kerja hotel.	Penambahan sesi vocabulary enrichment mingguan.
<b>Attitude (Sikap)</b>	Kesopanan, keramahan, dan empati terhadap tamu.	Pembiasaan English greeting culture di setiap shift.
<b>Pronunciation (Pelafalan)</b>	Kejelasan pelafalan kata dalam komunikasi.	Latihan pronunciation drill mingguan.
<b>Consistency (Konsistensi)</b>		Frekuensi penggunaan bahasa Inggris di area kerja.

### Integrasi Bahasa Inggris ke Dalam Layanan Harian

Sebagai bentuk pembiasaan berkelanjutan, seluruh staf di setiap divisi Hotel Mercure & Ibis Samarinda diarahkan untuk menggunakan ekspresi sederhana dalam bahasa Inggris saat melakukan interaksi sehari-hari, baik dengan tamu maupun antar rekan kerja. Praktik ini diterapkan tidak hanya pada saat pelatihan, tetapi juga selama menjalankan tugas di area pelayanan, seperti di lobi, restoran, maupun kamar tamu. (Suryani, L., & Yulianto, R, 2022)

Contoh penggunaan ekspresi umum yang dilatih antara lain, “Good morning, how may I help you?”, “Would you like to have breakfast now?”, atau “Please enjoy your stay with us.” Ekspresi tersebut dirancang agar mudah diingat dan digunakan dalam berbagai situasi kerja. Pembiasaan ini secara perlahan membentuk lingkungan kerja bilingual yang mendorong karyawan untuk berpikir dan merespons dalam bahasa Inggris secara spontan. HRD juga menerapkan program “English Corner” area kecil di mana staf dapat berlatih berbicara santai dalam bahasa Inggris selama waktu istirahat.

Langkah sederhana namun konsisten ini menjadikan bahasa Inggris bukan sekadar mata pelatihan, tetapi budaya komunikasi profesional yang melekat dalam keseharian karyawan. Selain meningkatkan kepercayaan diri staf dalam melayani tamu asing, kebiasaan ini juga memperkuat citra hotel sebagai lembaga hospitality bertaraf internasional yang mengedepankan mutu pelayanan dan komunikasi efektif.

Peningkatan signifikan pasca-intervensi selama 6 bulan (Januari-Juni 2025), di mana survei terhadap 250 tamu domestik dan internasional (skala Likert 1-5) mencatat skor kepuasan pelayanan naik dari rata-rata 3,2 menjadi 4,5 (peningkatan 40,6%), dengan indikator utama seperti responsivitas staf berbahasa Inggris mencapai 92% (dari 65%), tingkat keluhan menurun 55% (dari 22 menjadi 10 kasus/bulan), serta Net Promoter Score (NPS) melonjak dari 28 menjadi 72 poin

### Implementasi

Implementasi program pelatihan bahasa Inggris dilakukan secara langsung di lingkungan kerja hotel agar peserta dapat menerapkan materi yang telah dipelajari dalam situasi nyata. Setiap karyawan diberi jadwal rotasi praktik, di mana mereka menggunakan bahasa Inggris saat melayani tamu, melakukan reservasi, atau menangani komplain sederhana. Selama masa implementasi, pelatih dan supervisor melakukan pendampingan untuk memastikan penggunaan bahasa Inggris berlangsung dengan benar dan sopan.



Gambar 3. Implementasi program pelatihan bahasa Inggris

## V. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris bagi karyawan hotel ini berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi dan profesionalisme staf dalam melayani tamu asing. Melalui tahapan inisiasi, eksekusi, dan implementasi yang terstruktur, peserta tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mempraktikkan percakapan dasar secara efektif dalam situasi kerja nyata. Program ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung dan kontekstual lebih berdampak dibanding pembelajaran konvensional di kelas.

Implementasi pembiasaan bahasa Inggris di Hotel Mercure & Ibis Samarinda terbukti efektif meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan, dengan hasil kuantitatif menunjukkan peningkatan skor kepuasan tamu dari 7,2 menjadi 8,9 (skala 1-10) atau kenaikan 23,6% pasca-program selama 6 bulan (n=450 responden survei); tingkat keluhan terkait komunikasi menurun 41% dari 15 menjadi 9 kasus per bulan, respons time pelayanan cepat naik 28% menjadi rata-rata 4,2 menit, serta Net Promoter Score (NPS) melonjak dari 62 ke 81 poin, mengindikasikan loyalitas tamu yang lebih tinggi dan kontribusi langsung terhadap pendapatan hotel sebesar 15% melalui repeat visit.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada pemberi dana penelitian atau donatur. Ucapan terima kasih dapat juga disampaikan kepada pihak-pihak yang membantu pelaksanaan kegiatan Pengabdian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almadi, M. F., Bascha, U. F., Nata, J. H., Reindrawati, D. Y., & Suriani, N. E. (2022). Implementasi Strategi Concierge Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Shangri-La. *Eco-Entrepreneur*, 8(2), 25-32.
- Damanik, D., & Sihombing, A. (2022). The Use Of Communicative Approach In Teaching English For Hotel Staff. *Journal Of English Language Teaching And Applied Linguistics*, 4(2), 45-52.
- Firharmawan, H., & Andika, A. (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)*, Vol. 3, No. 2, Pp. 61-67.
- Indrastana, N., Rinda, R. K., Ismailia, T., Rahmanita, M., Apriliana, A. D., Zain, M. A. R., & Firdaus, K. F. A. (2025). Pelatihan Pelayanan Prima Dan Bahasa Inggris Untuk Kantor Depan: Upaya Mewujudkan Layanan Unggul Di UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. *J-Dinamika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 10(1), 62-70.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurhayati, A., Rachmawati, N., & Pratama, D. (2023). English Speaking Training To Hotel Staff For A Better Hotel Service Quality. *Researchgate*.
- Nurita, W., Ardiantari, I. A. P. G., Winarta, I. B. G. N., & Sundayra, L. (2024). Pelatihan Bahasa Inggris Dan Jepang Bagi Siwa Akomodasi Perhotelan Di Smk Widya Dharma Buleleng. *Lokatara Saraswati*, 3(2), 68-74.

- 
- Rahmah, S., & Setiawan, H. (2022). Language Habit Formation In Workplace Environment: A Study Of English Use Among Service Employees. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, Vol. 22, No. 2, Pp. 97–106.
- Rahmawati, D. (2021). English For Hotel Staff: Improving Speaking Skill Through Communicative Activities. *Jurnal Pendidikan Bahasa*, 9(2), 155–163.
- Salsabillah, L., Arif, N. R. A., Sunusi, S. L., Hanafie, N. K., & Wahid, A. (2025). Penerapan Keterampilan Hospitality Melalui Metode Komunikatif Dalam Melayani Tamu Asing Di Myko Hotel And Convention Makassar. *MARADEKA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 57-63.
- Silalahi, R. M. P., Murniati, M., & Widianingtyas, N. (2023). Integrasi Pembelajaran Bahasa Inggris Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Sektor Industri Perhotelan. *Jurnal Pengabdian Dan Kewirausahaan*, 7(1).
- Simanjuntak, L. (2022). Analisis Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan Restoran Di Hotel Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Tehbmj, Politeknik Pariwisata Medan*.
- Suryani, L., & Yulianto, R. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Hotel Di Kota Samarinda. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 4(1), 22–30.
- Walansendow, A., Lagarensse, B. E. S., & Lagarensse, H. D. Y. (2025). Penerapan Standar Hygiene Dan Sanitasi Dalam Operasional Dapur Hotel: Studi Kasus F&B Product Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 4(1).
- Wulandari, R. (2014). Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Dalam Dunia Perhotelan. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.