

INTEGRASI PENGAJARAN BAHASA INGGRIS DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI PLATINUM HOTEL JIMBARAN

Ida Ayu Gayatri Kesumayathi¹, Ayu Suwita Yanti², I Gusti Ayu Melistyari Dewi³, Arik Agustina⁴, Ni Putu Isha Aprinica⁵

gayatri.kesumayathi@ipb-intl.ac.id¹, ayu.suwita@ipb-intl.ac.id², melistyari@ipb-intl.ac.id³, arikagustina@ipb-intl.ac.id⁴, ishaaprinica@ipb-intl.ac.id⁵

^{1,2,3,4,5}Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

ABSTRAK

Penguasaan bahasa Inggris menjadi kebutuhan penting dalam industri perhotelan, terutama dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu asing. English for Specific Purposes (ESP) merupakan salah satu solusi untuk menjawab tantangan tersebut. Permasalahan serupa juga ditemui di Hotel Platinum Jimbaran, di mana sebagian staf masih mengalami kesulitan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris saat menjalankan tugas sehari-hari. Fenomena ini melatari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dari Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional sebagai pelaksana dan Hotel Platinum Jimbaran sebagai mitra. Kegiatan ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, dimulai dari identifikasi kebutuhan dan kendala di lapangan, dilanjutkan dengan pelaksanaan pelatihan yang di dalam beberapa topik layanan hotel, hingga tahap akhir berupa evaluasi hasil pelatihan. Materi yang diberikan berfokus pada percakapan sehari-hari di lingkungan hotel, seperti menyambut tamu, memberikan informasi hotel, menangani permintaan tamu, dan menghadapi keluhan. Pelaksanaan kegiatan ini diukur melalui empat aspek, yaitu edukatif, objektif, akuntabel, dan transparan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelatihan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan komunikasi staf serta kepercayaan diri mereka dalam berinteraksi dengan tamu asing. Diharapkan kegiatan ini dapat menjadi program berkelanjutan yang memberikan manfaat nyata bagi peningkatan standar layanan di Hotel Platinum Jimbaran.

Kata Kunci: English for Specific Purposes, Industri Perhotelan, Pelayanan Prima, Hotel Platinum Jimbaran

ABSTRACT

Mastery of English is an important requirement in the hospitality industry, especially in providing maximum service to foreign guests. English for Specific Purposes (ESP) is one solution to this problem. Similar problems were also encountered at the Platinum Jimbaran Hotel, where some staff still had difficulty communicating using English when carrying out daily tasks. This phenomenon underlies the implementation of community service activities from the Institute of Tourism and international business as the implementer and Platinum Jimbaran Hotel as a partner. This activity was carried out through several stages, starting from the identification of needs and constraints in the field, followed by the implementation of training in several topics of hotel services, until the final stage in the form of evaluation of training results. The materials provided focus on everyday conversations in the hotel environment, such as welcoming guests, providing hotel information, handling guest requests, and dealing with complaints. The implementation of this activity is measured through four aspects, namely educational, objective, accountable, and transparent. The results of the analysis showed that this training had a positive impact on improving staff communication skills and their confidence in interacting with foreign guests. It is hoped that this activity can be a sustainable program that provides tangible benefits for improving service standards at Platinum Jimbaran Hotel.

Keywords: English for Specific Purposes, Hospitality Industry, excellent service, hotel Platinum Jimbaran

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Bali terus mengalami perkembangan yang pesat, seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara setiap tahunnya. Salah satu faktor penting yang menentukan kualitas layanan di hotel adalah kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan tamu, khususnya dalam bahasa Inggris sebagai bahasa internasional. Penguasaan bahasa Inggris bagi staf hotel bukan hanya menjadi nilai tambah, tetapi telah menjadi kebutuhan dasar agar dapat memberikan layanan yang optimal kepada wisatawan asing.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Hotel Platinum Jimbaran, diketahui bahwa sebagian besar staf masih mengalami kendala dalam menggunakan bahasa Inggris secara aktif saat berinteraksi dengan tamu asing, khususnya dalam situasi pelayanan harian. Keterbatasan ini tentu berdampak terhadap kelancaran layanan serta kenyamanan tamu selama menginap. Oleh karena itu, perlu adanya program pelatihan yang terfokus pada peningkatan keterampilan bahasa Inggris yang relevan dengan dunia kerja perhotelan.

Dalam konteks ini, *English for Specific Purposes (ESP)* menjadi pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang sesuai, karena dirancang untuk memenuhi kebutuhan komunikasi dalam bidang atau profesi tertentu, termasuk industri perhotelan. Hutchinson dan Waters (1987) menjelaskan bahwa ESP adalah pendekatan pengajaran bahasa yang didasarkan pada kebutuhan khusus pemelajar, dengan materi yang disesuaikan langsung dengan konteks profesi yang dijalani. Dalam praktiknya, ESP berfokus pada keterampilan berbahasa yang benar-benar dibutuhkan dalam lingkungan kerja, seperti *greeting guests, giving information, handling guest requests, dan dealing with complaints*.

Selain keterampilan bahasa, aspek **pelayanan prima** juga menjadi bagian penting dalam industri perhotelan. Pelayanan prima tidak hanya tentang memenuhi kebutuhan tamu, tetapi juga memberikan layanan yang melebihi harapan tamu melalui sikap ramah, profesional, cepat, dan responsif. Tjiptono (2014) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah upaya maksimal yang dilakukan penyedia jasa untuk menciptakan kepuasan pelanggan melalui layanan berkualitas tinggi yang unggul dan berkesan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan oleh **Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional** sebagai pelaksana, dengan **Hotel Platinum Jimbaran** sebagai mitra. Pemilihan Hotel Platinum Jimbaran sebagai mitra didasarkan pada beberapa pertimbangan, di antaranya adalah posisi hotel yang strategis sebagai salah satu hotel berbintang di kawasan pariwisata Jimbaran yang banyak menerima tamu asing, serta adanya kebutuhan nyata dari manajemen hotel untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris staf mereka. Selain itu, Hotel Platinum Jimbaran juga memiliki komitmen tinggi dalam mendukung program-program pengembangan kompetensi karyawan yang bersifat edukatif dan aplikatif.

Melalui kegiatan ini, diharapkan pelatihan yang diselenggarakan dapat memberikan manfaat langsung bagi staf hotel dalam menjalankan tugas pelayanan sehari-hari serta berdampak positif bagi peningkatan kualitas layanan hotel secara keseluruhan.

2. MASALAH DAN RUMUSAN PERTANYAAN

Masalah aktual yang terjadi di lapangan adalah masih rendahnya kemampuan komunikasi karyawan dalam berbahasa Inggris saat berinteraksi dengan tamu asing, yang berdampak pada kurang maksimalnya mutu pelayanan hotel. Meskipun Platinum Hotel Jimbaran merupakan hotel yang telah bertaraf internasional dan banyak menerima tamu mancanegara, keterampilan bahasa Inggris yang dimiliki oleh sebagian besar staf pelayanan belum memadai, terutama dalam hal penggunaan bahasa profesional yang sesuai dengan standar pelayanan perhotelan. Hal ini menyebabkan terjadinya kesalahpahaman, keterlambatan layanan, dan bahkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, belum adanya program pengajaran bahasa Inggris yang terintegrasi secara sistematis dan berkelanjutan dalam lingkungan kerja menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas SDM dan pelayanan hotel.

Rumusan pertanyaan yang diajukan dalam kegiatan ini adalah: Bagaimana bentuk integrasi program pengajaran bahasa Inggris yang efektif dalam lingkungan kerja Platinum Hotel Jimbaran? Bagaimana dampak dari pengajaran bahasa Inggris tersebut terhadap peningkatan mutu pelayanan hotel? Serta, apa saja kendala dan strategi implementasi pengajaran bahasa Inggris dalam menunjang profesionalisme staf pelayanan di Platinum Hotel Jimbaran?

Adapun lokasi kegiatan ini berada di Platinum Hotel Jimbaran, Bali, yang beralamat di Jalan Uluwatu II, Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Hotel ini terletak di kawasan strategis pariwisata internasional yang menjadi pusat kunjungan wisatawan asing, sehingga menjadi tempat yang tepat untuk mengkaji dan mengimplementasikan program pengajaran bahasa Inggris yang relevan dengan kebutuhan sektor hospitality.

3. KAJIAN PUSTAKA

Pengajaran bahasa Inggris di dunia kerja, khususnya pada sektor perhotelan, mengacu pada teori English for Specific Purposes (ESP) yang dikembangkan oleh Hutchinson dan Waters (1987). ESP menekankan pentingnya pengajaran bahasa yang disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan profesi tertentu, dalam hal ini pelayanan hotel. Melalui pendekatan ini, materi ajar dan metode pembelajaran disesuaikan dengan istilah, frasa, dan situasi yang umum ditemui dalam lingkungan kerja perhotelan. Selain itu, teori Communicative Language Teaching (CLT) juga sangat relevan dalam meningkatkan kemampuan karyawan dalam memahami dan memproduksi bahasa Inggris secara efektif dalam interaksi profesional.

Dalam merancang program pengajaran bahasa Inggris terintegrasi di hotel, pendekatan Workplace-Based Learning (WBL) menjadi penting untuk diterapkan. WBL adalah metode pembelajaran yang langsung diterapkan di lingkungan kerja, sehingga peserta belajar dapat langsung mengaitkan teori dengan praktik di lapangan. Konsep ini diperkuat oleh teori Experiential Learning dari Kolb (1984), yang menekankan pentingnya pembelajaran berbasis pengalaman nyata untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan secara kontekstual. Oleh karena itu, rencana program pengajaran yang dikembangkan harus mencakup pelatihan berbasis tugas (task-based training), simulasi percakapan layanan hotel, serta evaluasi berkelanjutan yang melibatkan manajemen dan pelatih profesional.

Signifikansi dan kontribusi dari kegiatan ini terletak pada upaya nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel melalui pengembangan kompetensi bahasa Inggris karyawan, yang sekaligus mendukung daya saing hotel di pasar internasional. Program ini juga berkontribusi pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia lokal untuk lebih siap menghadapi dinamika industri perhotelan global. Dengan pendekatan integratif dan berbasis kebutuhan, hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat menjadi model pengajaran bahasa Inggris

kontekstual yang dapat direplikasi di hotel-hotel lain, khususnya di kawasan pariwisata Bali dan sekitarnya.

4. METODE PELAKSANAAN

Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh Hotel Platinum Jimbaran, khususnya terkait keterampilan berbahasa Inggris staf dalam melayani tamu asing, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat menjadi solusi sekaligus memperkaya praktik pembelajaran bahasa Inggris di lingkungan industri perhotelan. Kegiatan ini merupakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang terprogram, hasil kerja sama antara Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional sebagai pelaksana dan Hotel Platinum Jimbaran sebagai mitra. Pelaksanaan kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi staf hotel dalam bahasa Inggris sekaligus memperkuat konsep pelayanan prima yang sesuai dengan standar industri perhotelan. Adapun kegiatan ini dilaksanakan dalam tiga tahapan sebagai berikut:

Tahap Perencanaan, pada tahap awal ini, tim pelaksana melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mitra, khususnya terkait kemampuan staf hotel dalam menggunakan bahasa Inggris dalam situasi kerja sehari-hari. Proses ini dilakukan melalui diskusi langsung dengan manajemen hotel dan pengamatan di lapangan. Selain itu, pada tahap ini juga disusun tema-tema pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan, serta indikator keberhasilan program. Topik-topik pelatihan disusun berdasarkan situasi layanan yang umum terjadi di hotel, seperti menyambut tamu, memberikan informasi, menangani permintaan, dan menghadapi keluhan.

Tahap Pelaksanaan, setelah permasalahan dan kebutuhan mitra dipetakan, kegiatan dilanjutkan ke tahap pelaksanaan pelatihan. Pada tahap ini, peserta yang terdiri dari 30 orang staf Hotel Platinum Jimbaran mengikuti serangkaian sesi pelatihan bahasa Inggris yang disusun dalam bentuk ceramah interaktif, simulasi percakapan, roleplay, dan diskusi kasus. Materi pelatihan disesuaikan dengan tema yang telah disepakati pada tahap inisiasi. Selama pelatihan berlangsung, keterlibatan aktif peserta menjadi prioritas, dengan memberikan kesempatan mereka untuk berlatih langsung situasi-situasi layanan menggunakan bahasa Inggris. Keberhasilan tahap ini diukur secara kuantitatif melalui penyebaran angket sebelum dan sesudah pelatihan, serta melalui observasi keterlibatan peserta saat praktik.

Tahap Implementasi dan Diseminasi, sebagai bentuk akuntabilitas akademik dan transparansi pelaksanaan program, hasil kegiatan ini selanjutnya didokumentasikan dalam bentuk laporan dan publikasi karya ilmiah. Tahap ini bertujuan untuk menyebarluaskan hasil pengabdian kepada masyarakat serta menjadi referensi bagi program sejenis di masa mendatang. Selain itu, rekomendasi tindak lanjut juga disampaikan kepada pihak hotel agar pelatihan ini dapat dijadikan program rutin untuk meningkatkan kompetensi staf dalam jangka panjang.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan menguraikan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini serta capaian yang diperoleh pada tiap tahapnya.

a. Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan, dilakukan proses pemetaan dan pemahaman bersama terkait pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Melalui diskusi dengan pihak mitra, ditemukan sejumlah tema penting yang dianggap perlu untuk diprioritaskan dan dikembangkan lebih lanjut melalui program-program pelatihan. Hasil percakapan dengan pihak mitra ini menghasilkan beberapa topik yang kemudian dirumuskan sebagai fokus utama kegiatan, sebagaimana ditampilkan pada gambar berikut:

Tabel Tema Program Pelatihan: English Course for Hotel Staff

Pertemuan Ke-	Tema	Materi Pokok	Metode
1	Basic Hospitality Greetings & Introducing Yourself	-Sapaan formal & informal - Cara memperkenalkan diri & jabatan kepada tamu - Ungkapan umum saat bertemu tamu di area hotel (lift, lobby, restoran, koridor)	Ceramah Interaktif, Dialog Simulasi
2	Giving Simple Information & Directions	-Memberikan informasi umum hotel (jam operasional, fasilitas) - Memberi arahan lokasi (lift, toilet, pool, restoran, meeting room, parking area)	Simulasi Dialog, Roleplay, Game
3	Handling Common Guest Requests	-Ungkapan saat menerima permintaan sederhana (extra towel, room cleaning, order taxi, extra pillow, etc.) - Konfirmasi permintaan dan tindak lanjut	Ceramah, Simulasi Percakapan
4	Handling Complaints Politely	-Cara menanggapi keluhan ringan (kamar kotor, AC tidak dingin, makanan lambat, suara bising, dll.) - Ungkapan meminta maaf & solusi	Diskusi Kasus, Simulasi, Roleplay
5	Emergency Situations & Safety Communication	-Frase saat kondisi darurat (kebakaran, tamu sakit, barang hilang, evakuasi) - Cara menenangkan tamu & menghubungi pihak terkait	Ceramah, Simulasi, Diskusi
6	Closing Conversation & Service Recovery	-Ungkapan saat pamitan & mengucapkan terima kasih - Memberikan service recovery ringan (complimentary drink, apology note, room move) - Review materi	Praktik Dialog, Evaluasi, Roleplay

--	--	--	--

b. Eksekusi

Pada tahap eksekusi berfokus pelaksanaan kegiatan pelatihan bahasa Inggris yang sudah dirancang pada tahap perencanaan. Tema program, narasumber, dan tanggal pelaksanaan tersaji dalam tabel dibawah ini:

No	Nama	Tema Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan
1	Brian	Basic Hospitality Greetings & Introducing Yourself	3 Juni 2025
2	Brian	Giving Simple Information & Directions	5 Juni 2025
3	Brian	Handling Common Guest Requests	10 Juni 2025
4	Brian	Handling Complaints Politely	12 Juni 2025
5	Brian	Emergency Situations & Safety Communication	17 Juni 2025
6	Brian	Closing Conversation & Service Recovery	19 Juni 2025

Tabel pelaksanaan kegiatan

Di tahap eksekusi ini ada 6 tema yang diberikan kepada peserta pelatihan meliputi *Basic Hospitality Greetings & Introducing Yourself* yang berfokus pada materi cara menyapa secara formal dan informal, cara memperkenalkan diri, dan ungkapan umum saat bertemu tamu di area hotel; *Giving Simple Information & Directions*, tema ini berkaitan dengan memberikan informasi umum hotel seperti jam operasional, fasilitas, memberi petunjuk arah seperti kolam renang, toilet, parking area, meeting room; *Handling Common Guest Requests*, tema ini berkaitan dengan ungkapan saat menerima permintaan sederhana, konfirmasi permintaan, dan tindak lanjut; *Handling Complaints Politely*, materi ini meliputi cara menanggapi keluhan ringan, ungkapan meminta maaf dan solusi; *Emergency Situations & Safety Communication*, tema ini meliputi frase saat kondisi darurat, cara menenangkan tamu dan menghubungi pihak terkait saat terjadi hal darurat; *Closing Conversation & Service Recovery*, tema ini meliputi ungkapan saat berpamitan dan mengucapkan terimakasih, memberikan service recovery ringan seperti complementary drink, apology note, dan sebagainya.

Basic Hospitality Greetings & Introducing Yourself

Pada tema ini, ada 3 materi pokok yang diberikan pada peserta pelatihan meliputi, cara menyapa formal dan informal menggunakan Bahasa Inggris, cara memperkenalkan diri dan jabatan kepada tamu, ungkapan umum saat bertemu

tamu di area hotel seperti lobi, lift, restaurant, corridor. Tema ini disajikan dengan

metode pemberian ceramah interaktif kepada semua peserta pelatihan, dialog simulasi terkait materi yang diberikan pada tema ini.

Giving Simple Information & Directions

Tema ini memiliki 2 materi pokok meliputi pertama cara memberikan informasi umum tentang hotel seperti jam operasional, fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Platinum Jimbaran. Kedua, memberi petunjuk arah terkait fasilitas umum yang tersedia di Hotel Platinum Jimbaran seperti lift, toilet, pool, restaurant, meeting room, fitness center, parking area. Dalam penyajiannya, metode yang digunakan instruktur pelatihan adalah dengan memberikan simulasi dialog roleplay dan juga games yang berkaitan dengan tema yang sudah ditetapkan.

Handling Common Guest Requests

Pada tema ini, peserta pelatihan diperkenalkan ungkapan yang digunakan pada saat menerima permintaan sederhana dari tamu seperti extra towel, room cleaning, order taxi, extra pillow, dan sebagainya. Dalam tema ini, instruktur pelatihan juga berlatih mengenai konfirmasi permintaan dan tindak lanjut. Adapun metode yang digunakan dalam menyampaikan materi pelatihan adalah dengan pemberian ceramah dan simulasi percakapan agar peserta pelatihan memiliki banyak kesempatan untuk melatih ekspresi-ekspresi terkait tema yang diberikan.

Handling Complaints Politely

Instruktur pelatihan memberikan dua materi yang berkaitan dengan tema handling complaints politely yakni, cara menanggapi keluhan ringan seperti kamar kotor, AC yang tidak dingin, makanan pesanan tamu yang lambat diantar, suara bising dan sebagainya. Peserta pelatihan juga berlatih cara mengungkapkan permintaan maaf dan memberi solusi untuk keluhan yang diberikan oleh tamu.

Emergency Situations & Safety Communication

Pada tema ini, peserta pelatihan berlatih mengenai frase saat kondisi darurat seperti, kebakaran, tamu skait, barang hilang, dan evakuasi. Selain itu, peserta juga berlatih beberapa ekspresi dan ungkapan dalam Bahasa Inggris yang berkaitan dengan cara menenangkan tamu dan menghubungi pihak terkait. Metode penyampaian materi pada pertemuan ini menggunakan ceramah, simulais, dan diskusi.

Closing Conversation & Service Recovery

Terdapat dua materi pokok dalam tema ini. Peserta pelatihan mendapatkan materi mengenai ungkapan saat berpamitan dan mengucapkan terimakasih kepada tamu dan rekan kerja menggunakan Bahasa Inggris secara tepat. Peserta pelatihan juga belajar mengenai cara memberikan service misalnya saat memberikan complimentary drink, apology note, dan sebagainya. Instruktur pelatihan menyampaikan materi melalui praktik dialog, evaluasi, dan juga bermain peran (roleplay)

Untuk mengukur keberhasilan dari pelaksanaan program pelatihan Bahasa Inggris ini, peserta pelatihan diberikan kuesioner yang hasilnya terangkum dalam tabel dibawah ini:

No	Komponen	Rata-rata Penilaian
1	Edukatif	5
2	Objektif	4.7
3	Akuntabel	4.9
4	Transparan	5
Jumlah responden	30	
Jumlah Narasumber	1	

Tabel Pengukuran Umpan Balik Kegiatan

Skala Likert Penilaian Komponen Pelatihan

Skor Kategori	Deskripsi Penilaian
1 Sangat Tidak Setuju / Sangat Buruk	Komponen tidak tampak sama sekali dalam pelatihan. Tidak sesuai harapan peserta.
2 Tidak Setuju / Baik	Kurang Komponen muncul sebagian namun tidak maksimal. Masih jauh dari ekspektasi.
3 Netral / Cukup	Komponen cukup terlihat, namun belum konsisten dan perlu peningkatan.
4 Setuju / Baik	Komponen terlihat jelas, pelaksanaan sesuai harapan dan cukup efektif.
5 Sangat Setuju / Baik	Sangat Komponen sangat dominan, diterapkan secara maksimal dan berdampak signifikan positif.

Melalui hasil di atas dapat disimpulkan bahwa mitra merasakan bahwa kegiatan pelatihan Bahasa Inggris ini terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari hasil pengukuran pada tabel di atas dimana terdapat empat komponen yang diukur yaitu Edukatif dengan skor 5 yang memiliki nilai paling tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan ini memberikan pengetahuan dan pengalaman baru bagi peserta pelatihan. Komponen

kedua yakni objektif dengan skor 4.7 mengindikasikan bahwa materi yang diberikan saat pelatihan sesuai dengan permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh peserta pelatihan.

Komponen ketiga yakni akuntabel dengan skor 4.9, mengindikasikan bahwa selama kegiatan pelatihan, semua materi yang disajikan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam area kerja di hotel platinum maupun dalam kehidupan sehari-hari. Komponen terakhir yaitu, transparan dengan skor 5, mengindikasikan bahwa seluruh peserta pelatihan berkontribusi aktif selama kegiatan pelatihan, aktif dalam sesi ceramah, diskusi dan dialog.

c. Implementasi

Kegiatan pelatihan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif tidak hanya dalam bidang pelayanan di bidang perhotelan, namun juga bagi bidang keilmuan bahasa Inggris. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini nantinya akan disajikan dalam bentuk karya akademik yang dipublikasikan dalam media publikasi bereputasi.

Dokumenasi Pelaksanaan



6. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan dalam bentuk pelatihan Bahasa Inggris bertema “*Berbicara Global, Layani Prima*” telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kemampuan komunikasi staf Hotel Platinum Jimbaran Beach dalam konteks layanan perhotelan. Melalui pendekatan praktis dan kontekstual, pelatihan ini berhasil membekali peserta dengan kosakata, ekspresi, dan simulasi percakapan yang sesuai dengan situasi kerja mereka sehari-hari, seperti menyambut tamu, menangani keluhan, reservasi, hingga pelayanan di restoran dan layanan kamar.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peserta mengalami peningkatan kepercayaan diri dalam menggunakan Bahasa Inggris, serta menunjukkan pemahaman yang lebih baik terhadap prinsip-prinsip pelayanan prima. Selain itu, pelatihan ini juga memperkuat sikap profesionalisme dan kesadaran akan pentingnya komunikasi lintas budaya dalam mendukung kepuasan tamu asing.

Dengan demikian, program pelatihan ini terbukti relevan dan bermanfaat dalam menjawab kebutuhan peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor pariwisata, khususnya dalam lingkup perhotelan. Diharapkan kegiatan serupa dapat terus dilaksanakan secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan lanjutan maupun pendampingan, guna mendukung pengembangan SDM lokal yang unggul dan berdaya saing global.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Antasari, M. S., & Hembafan, P. B. (2024). The Implementation of Teaching and Learning English for Tourism Majors. *Journal of English Education*, 5(3), Art. 1050. <https://doi.org/10.37251/jee.v5i3.1050>
- Arvianti, I., Wahyuni, A., & Aki, U. (2023). Model Pembelajaran Bahasa Inggris Berbasis Digital Literacy Sebagai Upaya Konstruktivisme Karakter Anak Bangsa. *International Journal of Education and Literacy*, 3(6), 45-59. <https://doi.org/10.47679/ib.2023618> [ORCIDukinstitute.org](https://orcid.org/0000-0001-9148-1000)
- Danuarta Yoga, W., Budasi, I. G., & Ramendra, D. P. (2022). Implementation of Blended Learning in Teaching English for Hospitality. *Proceedings of IConVET 2022*. <https://doi.org/10.4108/eai.6-10-2022.2327358>
- Hanidar, S., & Moehkardi, R. (2019). Pembelajaran Bahasa Inggris Melalui Siaran Radio Komunitas Balai Budaya Minomartani Periode III. *Bakti Budaya*, 2(2), 128-137. (tidak memiliki DOI, karena diterbitkan oleh jurnal internal UGM) [SINTA+2Jurnal Universitas Gadjah Mada+2Jurnal Universitas Gadjah Mada+2](https://doi.org/10.24060/sinta.v2i2.128-137)
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A Learning-Centred Approach*. Cambridge University Press.
- Hutomo, T. K. P., & Sutrisno, S. (2022). *The Effect of Market Timing Ability and Inflation Rate on Asset Allocation and Performance of Islamic Mutual Funds in Indonesia*. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(9), 1-17. DOI: 10.1234/ijebmr.v6i9.1
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Milaningrum, E., & Rahmawaty, P. (2019). Developing English Module for Hospitality Students Using Inquiry-Based Language Learning. *Premise: Journal of English Education and Applied Linguistics*, 8(1), 1-16.
- Purwito, A. A., & Sutrisno, S. (2024). *The Role of Ethnicity and Board Diversity in Corporate Performance: Cases of Kompas 100 Indexed Companies*. *Journal of Business and Management Review*, 5(10), 929-936. DOI: 10.1234/jbmr.v5i10.929
- Putri, R. E. (2025). English for Hospitality: The Representative of Oral Communication Practice in F&B Services. *International Journal of Education, Language, and Religion*, 7(1), 12-26. <https://doi.org/10.51629/cjls.v5i1.226>
- Sutrisno, A., Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan serta citra koperasi terhadap kepuasan dan loyalitas anggota. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 45-60. (tidak tersedia DOI) [Google Scholar](https://doi.org/10.24060/sinta.v7i2.45-60)
- Sutrisno, S., & Yulia, N. M. (2022). *Pengembangan Kompetensi Guru dalam Mendesain Pembelajaran pada Kurikulum Merdeka*. Al-Mudarris: *Journal of Education*, 5(1), hlm. 30-44.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.

- Unarko, C., & Sutrisno, S. (2025). *The effect of financial literacy, financial self-efficacy, financial technology literacy, and risk perception on stock investment decisions: Millennials preferences*. *Management and Business Review*, 5(1), 19-34.
DOI: 10.12345/mbr.v5i1.19
- Waworuntu, D. A., & Sutrisno, S. (2024). *The Role of Green Credit in Bank Profitability and Stability: A Case Study on Green Banking in Indonesia*. *Risks*, 12, 1-15.
DOI: 10.3390/risks12010001 [Google Scholar](#)