

PELATIHAN BAHASA INGGRIS PERHOTELAN UNTUK PENINGKATAN KOMPETENSI KOMUNIKASI KARYAWAN

Hastri Firharmawan*, Hellaisna Nuraini Garwan, Endah Mitsalina, Atik Muhimatun Asroriyah, Dwi Heriyanto

UMNU Kebumen, Indonesia
Email : [*hfirharmawan@gmail.com](mailto:hfirharmawan@gmail.com)

Abstract

Improving service quality is one of the supporting factors to winning the increasingly competitive global competition in the hospitality world. Communication skills, especially speaking, are demanded for a hotel to have a good image in front of consumers. However, not all hotels have human resources with good communication skills. This community service aims to improve communication skills in English, especially speaking skills for employees at the Mexolie hotel, Kebumen. The method of training was conducted by lecturing, demonstrating, and role playing. Theme covers hotel services and handling complaints. The training participants consisted of 10 employees from the front office and housekeeping departments. The results of the training show that there is an increase in the ability of employees to speak English fluently. This is known from the results of the average pretest score of 58.8 while the posttest average value is 75.6. The training has been effective because it can improve the communication competence of the employees of the Mexolie Hotel, Kebumen so that it supports the increase in professionalism in carrying out daily tasks in the workplace. As a follow-up, it is suggested that the hotel hold an English zone to familiarize employees with applying their knowledge in using English in the work environment.

Keywords: Hospitality, Competence, Communication

Abstrak

Peningkatan mutu layanan merupakan salah satu faktor penunjang untuk memenangkan persaingan global yang semakin kompetitif di dunia perhotelan. Keterampilan komunikasi, khususnya berbicara menjadi tuntutan agar sebuah hotel memiliki citra yang baik di hadapan konsumen. Namun demikian, tidak semua hotel memiliki sumber daya manusia yang memiliki kemampuan komunikasi wicara yang cakap. Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris, khususnya keterampilan berbicara bagi karyawan di hotel Mexolie, Kebumen. Metode pelatihan dilakukan dengan cara ceramah, demonstrasi, dan *role playing*. Tema pelatihan mencakup layanan perhotelan and penanganan keluhan. Peserta pelatihan terdiri atas 10 orang karyawan dari departemen front office dan house keeping. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kemampuan karyawan dalam keterampilan berbicara menggunakan bahasa Inggris. Hal ini diketahui dari hasil rata-rata nilai pretes yaitu 58.8 sedangkan nilai rata-rata postes diperoleh 75.6. Pelatihan ini telah berjalan efektif karena dapat meningkatkan kompetensi komunikasi karyawan hotel Mexolie, Kebumen sehingga mendukung peningkatan profesionalitas pelaksanaan tugas sehari-hari di tempat kerja. Sebagai tindak lanjut, disarankan agar pihak hotel dapat mengadakan *English zone* untuk membiasakan karyawan menggunakan bahasa Inggris di lingkungan kerja.

Kata Kunci: Perhotelan, Kompetensi, Komunikasi

Submitted: 2022-07-13	Revised: 2022-07-15	Accepted: 2022-07-20
-----------------------	---------------------	----------------------

Pendahuluan

Sebagai industri pariwisata yang bergerak di bidang jasa, perhotelan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satunya adalah kemampuan para karyawan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris untuk kepentingan berbagai layanan seperti pemesanan (*booking*), penawaran bantuan (*offering for help*), penanganan keluhan (*handling complaints*) dan sebagainya. Prabhu (2016) mengatakan bahwa keterampilan berbahasa Inggris penting dimiliki untuk membangun karir di industri pariwisata. Al-saadi (2015) menambahkan bahwa keterampilan berbahasa Inggris merupakan syarat untuk mampu meraih posisi manajerial dalam sebuah hotel atau bisnis akomodasi dalam pariwisata. Dalam kaitannya dengan keterampilan bahasa Inggris yang perlu dikuasai, Aydogan dan Akbarov (2014) menyampaikan tentang macroskills yaitu berbicara, membaca, menyimak, dan menulis.

Undang-undang RI No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pada Pasal 1 ayat 9 menyebutkan pelatihan adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan. Dengan kata lain, pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap. Tujuannya adalah agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan standar kinerja.

Standar kinerja karyawan menjadi satu isu penting bagi industri perhotelan di era kompetisi global. Terlebih dengan semakin terbukanya batas antar negara seperti adanya Masyarakat Ekonomi ASEAN memungkinkan warga negara asing dapat dengan mudah masuk dan keluar negara Indonesia untuk berbagai keperluan. Hal ini menjadi peluang bisnis untuk dunia perhotelan mengingat para turis asing yang datang ke Indonesia memerlukan tempat tinggal. Namun demikian, persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif menuntut setiap pengelola perhotelan untuk memberikan pelayanan prima. Salah satunya adalah dengan senantiasa meningkatkan profesionalitas tenaga kerja perhotelan khususnya dalam hal kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamu asing.

Sebagai salah satu *macroskills* keterampilan berbahasa Inggris berbicara adalah suatu proses untuk menyampaikan dan berbagi ide dan perasaan secara lisan. Berbicara melibatkan beberapa unsur seperti ketepatan, ketepatan, kelancaran dan bangunan kosakata. Semua unsur tersebut perlu dikuasai agar seseorang dianggap berhasil dalam belajar berbicara dalam bahasa Inggris. Harmer (2001) menyatakan bahwa kemampuan berbicara lancar tidak hanya menekankan pada pengetahuan fitur bahasa, tetapi juga pada bagaimana kemampuan untuk memproses informasi di tempat. Ketika peserta didik terlibat dalam diskusi, tujuan berbicara di sini mungkin untuk mengungkapkan pendapat, untuk membujuk seseorang tentang sesuatu atau memperjelas informasi. Dalam beberapa situasi, berbicara digunakan untuk memberi instruksi atau untuk menyelesaikan sesuatu, misalnya untuk menggambarkan sesuatu atau seseorang, untuk mengeluh tentang perilaku orang, meminta dan memberi layanan dan lain-lain.

Mencoba untuk menguraikan lebih lanjut tentang sifat interaktif berbicara, Louma (2004) mendefinisikan berbicara sebagai suatu proses interaktif membangun makna yang melibatkan produksi, menerima dan memproses informasi. Bentuk dan maknanya tergantung pada konteks tempat interaksi itu terjadi, termasuk peserta itu sendiri, lingkungan fisik, dan tujuan berbicara. Hal itu sering terjadi secara spontan, terbuka, dan berkembang. Namun demikian, ucapan tidak selalu tak terduga. Fungsi bahasa atau pola yang cenderung berulang dalam waktu tertentu situasi wacana dapat diidentifikasi. Menambahkan, Cameron (2001) menyatakan bahwa penting juga untuk mengorganisasi wacana sehingga lawan bicara mengerti apa yang dikatakan pembicara. Berbicara penting bagi pembelajar bahasa karena berbicara termasuk bentuk yang bentuk komunikasi yang pertama. Seseorang diharapkan bisa berbahasa secara akurat, lancar, dan berterima dalam kehidupan sehari-hari.

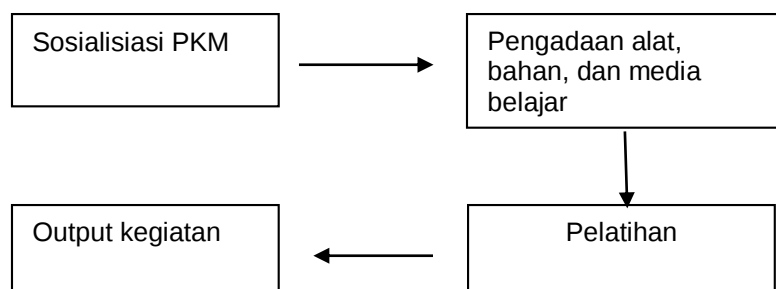
Mendasar uraian para ahli terkait dengan konsep berbicara maka dapat ditarik benang merah bahwa berbicara adalah sebuah proses untuk menyampaikan dan berbagi ide dan perasaan secara lisan. Berbicara melibatkan beberapa keterampilan seperti akurasi, ketepatan, kefasihan dan bangunan kosakata. Semua elemen tersebut perlu dikuasai oleh siswa. Berbicara, terutama dalam bahasa asing, sangat diperlukan untuk menunjang aktivitas sehari-hari, terutama di dunia kerja. Diharapkan seseorang ketika berbicara dalam bahasa asing dapat dipahami oleh orang lain yang menggunakan bahasa asing tersebut. Namun demikian, dia perlu memperhatikan detail bahasa yang tepat. Dia perlu menemukan kata yang paling tepat dan juga tata bahasa yang benar untuk menyampaikan makna secara tepat dan akurat.

Saat ini hotel Mexolie Kebumen yang merupakan salah satu hotel berbintang memiliki 40 orang karyawan tetap. Dari sejumlah karyawan yang ada terbagi ke dalam beberapa divisi diantaranya adalah divisi housekeeping, divisi front office, divisi marketing, dan divisi Food and beverages. Divisi-divisi tersebut dituntut melayani tamu secara professional untuk menjaga citra hotel secara khusus dan citra pariwisata Kabupaten Kebumen secara umum. Namun demikian, kemampuan komunikasi berbahasa Inggris mereka, terutama adalah keterampilan berbicara masih banyak memiliki kendala mengingat berbagai keterbatasan. Pelatihan Bahasa Inggris Perhotelan untuk karyawan di Hotel Mexolie Kebumen ini dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris, terutama adalah keterampilan berbicara. Lebih dari itu, pelatihan ini bermanfaat untuk meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Diharapkan dengan adanya peningkatan kapasitas karyawan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan di hotel Mexolie Kebumen.

Dalam konteks pelatihan berbicara untuk meningkatkan kemampuan komunikasi melalui pelatihan bahasa Inggris perhotelan bagi karyawan di hotel Mexolie Kebumen ini adalah dalam rangka menghindari kesalahpahaman komunikasi dengan tamu hotel agar tercipta layanan prima yang memberi dampak positif pada atmosfir pariwisata di wilayah Kabupaten Kebumen.

Metode (10pt)

Kegiatan PKM pelatihan bahasa Inggris perhotelan ini dilaksanakan bekerja sama dengan mitra, yaitu Hotel Mexolie Kebumen. Adapun pelaksanaan pelatihan dilakukan dengan metode sebagaimana dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Diagram alur pelaksanaan PKM

1. Sosialisasi PKM
Sosialisasi kegiatan PKM dilakukan untuk memberitahukan terkait program kemitraan yang pengabdian dilakukan di lingkungan hotel Mexolie, Kebumen. *Output* dari kegiatan ini berupa kesediaan dari mitra untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan baik dari sisi waktu, tenaga, dan tempat pelaksanaan.
2. Pengadaan alat dan media belajar
Berdasarkan pada tujuan program PKM ini, maka kegiatan yang dilakukan berupa peningkatan kemampuan keterampilan komunikasi melalui pelatihan bahasa Inggris perhotelan. Adapun langkah yang dilakukan yaitu dengan mengadakan peralatan penunjang dan media belajar. Hal ini dilakukan dengan pembuatan silabus dan materi ajar dari tim pengabdian, sementara pengadaan peralatan dan penyiapan kelas untuk pembelajaran yang dibutuhkan dilakukan dengan koordinasi dengan hotel Mexolie Kebumen sebagai mitra.
3. Pelatihan
Kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan metode ceramah, demonstrasi, dan *roleplay*. Ceramah dan diskusi dilakukan untuk menjelaskan secara detail materi pelatihan. Metode demonstrasi diperlukan untuk memberi pengetahuan, pengalaman, pemahaman, dan

contoh kepada peserta pelatihan terkait dengan bagaimana cara berbicara yang cakap dalam bahasa Inggris untuk menunjang pelayanan di tempat kerja. Pelatihan diberikan kepada para peserta, yaitu karyawan hotel Mexolie Kebumen yang terdiri atas 10 orang dari departemen *front office* dan *housekeeping*. Materi pelatihan meliputi *Hotel Check in/out (reservation)*, *giving information about hotel services*, *giving services at restaurant*, *describing events*, *offering for help*, *describing tourism destinations*, *giving directions*, dan *handling complaints*. *Roleplay* digunakan untuk mendorong keterlibatan secara aktif kepada semua peserta pelatihan agar dapat mempraktekkan keterampilan mereka dalam berbicara menggunakan bahasa Inggris. Hamalik (2001) berpendapat bahwa bermain peran (*role playing*) merupakan salah satu dari pengajaran berdasarkan pengalaman. Sedangkan menurut Wina (2006) metode *role playing* merupakan sebagian dari simulasi yang diarahkan untuk mengkreasikan peristiwa-peristiwa aktual yang mungkin muncul pada masa mendatang. Dalam kaitannya dengan pembelajaran bahasa karena metode bermain peran dilakukan atas dasar pengalaman, maka metode ini dapat membantu pembelajar menjadi lebih fleksibel menghadapi berbagai jenis situasi baru sehingga ia akan menggunakan bahasa dengan lebih mudah. Fleksibilitas permainan peran akan membentuk praktik percakapan baru dan menciptakan lingkungan yang positif di kelas, sehingga pembelajar dapat menikmati latihan berbicara. Dalam kaitannya dengan konteks pembelajaran pada kegiatan pelatihan PKM, para peserta dapat bertindak atau berpura-pura menjadi orang lain dalam situasi dunia nyata di tempat mereka bekerja untuk dibawa ke dalam kelas agar dapat mempraktekkan keterampilan berbahasa Inggris mereka. Pretes dan postes dilakukan sebelum dan sesudah pelatihan. Hal ini untuk mengetahui tingkat keterampilan peserta pada saat sebelum dan sesudah diberikan pelatihan. Dalam hal penilaian keterampilan, tim pengabdian fokus pada keterampilan berbicara yang menjadi prioritas tujuan pelatihan sebagaimana disepakati bersama antara tim pengabdian dan mitra. Untuk melakukan evaluasi kemampuan peserta, maka digunakan rubrik penilaian berbicara dari David P. Harris sebagaimana dikutip oleh Nurnia (2011) sebagai berikut:

Tabel 2.1 Rubrik penilaian keterampilan berbicara

	5 poin	4 poin	3 poin	2 poin	1 poin
Pengucapan	Memiliki sedikit jejak bahasa asing.	Selalu dapat dimengerti, sadar akan aksen tertentu.	Ada masalah pengucapan dan kadang menyebabkan kesalahpahaman	Sangat sulit dimengerti karena masalah pengucapan, sering diminta mengulang	Masalah pengucapan membuat susah dipahami
Tata bahasa	Sedikit (tidak ada) kesalahan tata bahasa dan urutan kata	Ada kesalahan tata bahasa dan urutan kata, tetapi tidak menghalangi makna	Terkadang ada kesalahan tata bahasa dan urutan kata, yang menghalangi makna	Kesalahan tata bahasa dan urutan kata menghalangi makna dan harus memparafrase ulang	Kesalahan tata bahasa dan urutan kata menghalangi makna sehingga tidak bias dipahami
Kosakata	Menggunakan kosakata dan idiom seperti penutur asli	Terkadang memakai istilah yang kurang tepat sehingga perlu di paraphrase ulang	Sering menggunakan kata yang tidak tepat karena keterbatasan kosakata	Menggunakan kosakata yang salah karena keterbatasan sehingga sangat sulit dipahami	Kosakat sangat terbatas sehingga tidak memungkinkan komunikasi
Kelancaran	Berbicara sangat lancar seperti penutur asli	Kecepatan berbicara ada masalah karena sedikit masalah bahasa	Kecepatan berbicara ada masalah karena terdapat banyak masalah bahasa	Sering ragu dan terpaksa diam karena masalah bahasa	Sering berhenti bicara dan hamper tidak memungkinkan terjadi komunikasi
Pemahaman	Nampak paham tanpa ada kesulitan	Nampak paham pada situasi kecepatan normal, namun terkadang perlu pengulangan	Paham pembicaraan pada kecepatan lebih lambat dari normal tanpa pengulangan	Bermasalah dengan pemahaman dalam kecepatan lambat dan perlu banyak diulang	Tidak paham meskipun hanya percakapan sederhana
Skor maksimal= 25					
Penilaian= (skor yang didapat x 100): skor maksimal					

Penilaian keterampilan berbicara peserta pelatihan didasarkan pada 5 aspek, yaitu pengucapan, tata bahasa, kosakata, kecepatan, dan pemahaman (Tabel 2.1). Peserta dinilai dari skor yang diperoleh dalam tes dikalikan seratus dan kemudian dibagi dengan skor maksimal. Skor maksimal merupakan skor tertinggi yang dapat diperoleh peserta jika memiliki kemampuan sempurna. Nilainya memiliki poin dua puluh lima.

Untuk mempermudah dalam mengklasifikasikan tingkat kemampuan peserta, maka tim pengabdian membuat konversi skor menggunakan angka mutu pada table 2.2.

Tabel 2.2 Konversi nilai tes

Nilai Angka	Nilai Mutu	Keterangan
81-100	A	Sangat baik
61-80	B	Baik
41-60	C	Cukup
21-40	D	Kurang
0-20	E	Sangat kurang

Hasil dan Pembahasan

Sebelum melakukan kegiatan PKM, sosialisasi kegiatan dilakukan satu minggu sebelum pelaksanaan pelatihan. Tujuannya adalah mitra mendapatkan informasi secara jelas terkait program kemitraan yang pengabdian lakukan. Dalam hal ini tim pengabdian berkoordinasi dengan divisi humas hotel Mexolie Kebumen dalam menjaring peserta. Hasilnya, penjangkaran peserta mendapatkan 10 orang yang bersedia mengikuti pelatihan terdiri atas karyawan tetap hotel Mexolie Kebumen dari dua divisi, yaitu *front office department* dan *housekeeping department*. Dua divisi tersebut diutamakan menjadi target pelatihan mengingat karyawan dari divisi tersebut merupakan orang-orang yang sering bersinggungan dengan tamu hotel dan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Adapun mendasar pada tingkat partisipasi peserta dalam mengikuti pelatihan selama satu bulan di bulan Maret 2022 mencapai 80% kehadiran. Artinya, setiap peserta telah mengikuti pelatihan dengan baik.

Penyiapan bahan, peralatan dan / atau media pembelajaran, dilakukan oleh tim pengabdian. Persiapan dilakukan satu bulan sebelum pelaksanaan pengabdian. Pada tahap awal, tim pengabdian melakukan rapat koordinasi dan membuat silabus yang akan diajarkan sebagai bahan ajar pada pelatihan. Adapun silabus mencakup materi atau tema antara lain: *Hotel Check in/out (reservation), giving information about hotel services, giving services at restaurant, describing events, offering for help, describing tourism destinations, giving directions*, dan *handling complaints*. Sementara itu, terkait dengan sarana-prasarana dan peralatan pihak mitra PKM menjamin terfasilitasinya *LCD Projector, screen*, dan ruang kelas yang representatif. Dalam pembelajaran tim pengabdian menggunakan media *power point* agar mudah dan praktis.

Luaran dari pelatihan ini adalah meningkatnya kompetensi dan / atau keterampilan berbicara bahasa Inggris peserta pada akhir program. Oleh karena itu, tim pengabdian melakukan pretes dan postes kepada peserta pelatihan untuk mengetahui ada tidaknya peningkatan kompetensi para peserta pelatihan. Adapun hasil nilai pretes dan postes peserta PKM adalah seperti terlihat pada table 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Nilai pretes dan postes peserta

No	Nama	Nilai Pretes	Nilai Postes
1	TW	52	68
2	SP	60	72
3	AWS	60	80
4	MS	64	80
5	UR	52	72
6	WDI	60	76
7	DY	68	84
8	AA	60	76
9	EP	52	72
10	YAP	60	76
	Rata-rata	58.8	75.6
	Nilai tertinggi	68	84
	Nilai terendah	52	72

Berdasarkan table 3.1 dapat dilihat bahwa nilai tertinggi pada pretes adalah 68 sedangkan nilai terendahnya adalah 52. Apabila dilakukan pengambilan nilai rata-rata maka didapatkan nilai rata-rata 58.8. Artinya, kemampuan rata-rata peserta sebelum dilakukan pelatihan berada pada tingkatan “cukup”. Setelah pelatihan berakhir peserta diberikan postes untuk mengetahui kemampuan akhir peserta setelah terjadi proses pembelajaran. Sebagaimana pendapat Slavin (2000) mengatakan proses pembelajaran dianggap berhasil jika terdapat perubahan perilaku. Perubahan perilaku dalam hal ini adalah adanya peningkatan keterampilan dalam berbicara menggunakan bahasa Inggris. Berdasarkan table 3.1 dapat diamati bahwa nilai tertinggi pada postes adalah 84 sedangkan nilai terendahnya adalah 72. Apabila dilakukan pengambilan nilai rata-rata maka didapatkan nilai rata-rata 84. Artinya, kemampuan rata-rata peserta setelah dilakukan pelatihan berada pada tingkatan “baik”. Oleh karena itu, PKM ini dinilai meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris para peserta.

Dalam kaitannya dengan berbagai ekspresi yang telah dikuasai oleh para peserta dapat deskripsikan pada table 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Deskripsi Kompetensi Peserta Pelatihan

No	Tema	Ekspresi
1	Reservation	<i>Enterprise Hotels, Lise speaking. How can I help you?; How long will you be staying?; I'm afraid we are booked that weekend; There are only a few vacancies left; Do you want a smoking or non-smoking room?; The rate I can give you is 99.54 with tax; We require a credit card number for a deposit.</i>
2	Giving information	<i>The dining room is open from 4 pm until 10 pm; We have an indoor swimming pool and sauna; We serve a continental breakfast; Cable television is included, but the movie channel is extra.</i>
3	Description	<i>Venice is the most beautiful city in the world; Lisbon is the world's most scenic cities; Brussels is small, but hardly a metropolis and huge on beauty</i>

4	<i>Giving direction</i>	<i>Go along this road; Go straight on/ahead; Go through the tunnel; At the roundabout, take the first exit; Turn left at the crossroads; Take the second right; It's on your left</i>
5	<i>Handling complaints</i>	<i>I'm so sorry this has happened. Let me see if I find a way to fix things; I'm so sorry...; I'm really sorry that you weren't happy with your purchase; I completely understand your frustration; I'm so sorry your order didn't come in on time</i>

Secara umum peserta pelatihan dapat menguasai berbagai ekspresi yang diajarkan melalui kegiatan *role playing* dengan cepat karena mereka telah memiliki latar belakang pengalaman di lingkungan kerja yangigeluti. Bahkan melalui kegiatan bermain peran, peserta mampu memproyeksikan berbagai situasi dan kebutuhan berbahasa yang perlu dikuasai. Dengan demikian, hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Wina (2006) bahwa metode *role playing* merupakan simulasi yang diarahkan untuk mengkreasi peristiwa-peristiwa aktual yang mungkin muncul pada masa mendatang.

Berdasarkan pembahasan di atas, PKM ini telah meningkatkan kemampuan karyawan untuk aktif mengaplikasikan penggunaan bahasa Inggris dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di tempat kerja. Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut dari kegiatan PKM ini tim pengabdian memberikan saran agar pihak hotel dapat mengadakan *English zone* untuk membiasakan penggunaan bahasa Inggris di lingkungan kerja. Harapannya, kemampuan komunikasi karyawan dalam bahasa Inggris akan semakin terasah sehingga akan meningkatkan daya saing hotel dalam kompetisi global.

Kesimpulan

Mendasar pada hasil dan pembahasan atas pelaksanaan pelatihan, dapat disimpulkan bahwa PKM ini telah berjalan efektif. Data menunjukkan telah terjadi peningkatan kemampuan komunikasi para karyawan di hotel Mexolie, Kebumen, khususnya keterampilan berbicara. Dengan demikian, kemampuan komunikasi bahasa Inggris para karyawan yang semula berada pada kategori "cukup" meningkat menjadi "baik". Oleh karena itu, diperlukan adanya *English zone* untuk membiasakan penggunaan bahasa Inggris bagi para karyawan hotel di lingkungan kerja. Diharapkan dengan adanya *English zone* kemampuan komunikasi mereka dalam bahasa Inggris akan semakin terasah sehingga akan meningkatkan profesionalitas kerja karyawan dan daya saing hotel dalam memenangkan kompetisi global di industri perhotelan dan pariwisata.

Daftar Pustaka

- Al-saadi, N. (2015). Importance of English Language in the Development of Tourism. *Academic Journal of Accounting and Economics Researches*, 4(1), 33–45. Retrieved from www.worldfresearches.com
- Aydoğan, H., & Akbarov, A. A. (2014). The four basic language skills, whole language & intergrated skill approach in mainstream university classrooms in Turkey. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(9), 672– 680. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5 n9p672>
- Cameron, L. 2001. *Teaching Languages to Young Learners*. Cambridge: Cambridge University Press
- Hamalik, O. (2001). *Proses belajar mengajar*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Harmer, J. 2001. *Practice of English Language Teaching*. Edinburgh Gate: Longman.
- Irianti, S. 2011. *Using Role Play in Improving Students' Speaking Ability (A Classroom Action Research in the Second Year Students at VIII.1 Class of SMP PGRI II Ciputat)*. A Thesis. Jakarta: English Education Department, Faculty of Tarbiyah and Teachers' Training Syarif Hidayatullah State Islamic University.
- Louma, S. 2004. *Assesing Speaking*. New York: Cambridge University Press.

- Pemerintah Indonesia. 2003. Undang-undang RI No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Jakarta: Sekretariat Negara
- Permata, S. Nurnia, 2011. Improving Students' Speaking Ability by Using Role Play (A Classroom Resesach at VII Grade of SMPN 251 Jakarta). A Thesis. Jakarta: English Education Department, Faculty of Tarbiyah and Teachers' Training, Syarif Hidayatullah State Islamic University.
- Prabhu, A., & Wani, P. (2016). A study of Importance of English Language Proficiency in Hospitality Industry and the Role of Hospitality Educators in Enhancing the Same Amongst The Students. *ATITHYA: A Journal of Hospitality*, 1(1). <https://doi.org/10.21863/atithya/2015.1.1.009>
- Richards, J. C. and Renandya, W. A. 2002. *Methodology in Language Teaching; An Anthology of Current Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Salvin. 2000. *Education Psychology: Theory and practice*. New Jersey: Person Education.
- Sanjaya, Wina. (2006). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Bandung : Kencana