

PENGUATAN KOMPETENSI KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS STAF HOUSEKEEPING UNTUK PELAYANAN WISATAWAN MANCANEGARA

Tara Mustikaning Palupi^{1*}, Ilza Mayuni², Imas Wahyu Agustina³, Lasito⁴

^{1,2,3,4}Prodi Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

taramustikaning@unj.ac.id

ABSTRAK

Abstrak: Industri perhotelan di Kota Bukittinggi menghadapi tantangan rendahnya kompetensi komunikasi bahasa Inggris staf *housekeeping*, terutama dalam penguasaan kosakata, pelafalan, dan kepercayaan diri saat melayani wisatawan mancanegara. Program pengabdian masyarakat ini bertujuan memperkuat kompetensi komunikasi bahasa Inggris staf *housekeeping* guna meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Kegiatan dilaksanakan melalui workshop dan praktikum berbasis tugas kerja (*task-based*), meliputi sosialisasi program, pemodelan bahasa, *role play*, dan simulasi pelayanan *housekeeping*. Mitra kegiatan adalah Badan Pimpinan Cabang Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Kota Bukittinggi dengan jumlah peserta 61 orang dari industri perhotelan dan pendidikan pariwisata. Evaluasi dilakukan melalui kuesioner persepsi sebelum dan sesudah pelatihan. Evaluasi program dilakukan melalui kuesioner pascapelatihan yang mengukur dua aspek utama, yaitu persepsi kebermanfaatan program dan perubahan kemampuan komunikasi bahasa Inggris peserta dalam konteks kerja *housekeeping*. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa 83,61% peserta menilai pelatihan sangat bermanfaat, sementara 77,05% peserta melaporkan peningkatan kemampuan bahasa Inggris hingga kategori meningkat-sangat meningkat. Temuan ini menegaskan bahwa pelatihan bahasa Inggris kontekstual efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikasi kerja, khususnya pada staf *housekeeping* dengan kemampuan awal dasar.

Kata Kunci: Bahasa Inggris Perhotelan; *Housekeeping*; Pelatihan Berbasis Tugas; Pelayanan Wisatawan Mancanegara; Pengabdian Kepada Masyarakat.

Abstract: *The hospitality industry in Bukittinggi faces challenges related to limited English communication competence among housekeeping staff, particularly in vocabulary mastery, pronunciation, and confidence when serving international guests. This community service program aimed to strengthen English communication competence of housekeeping staff to improve hotel service quality. The program was conducted through task-based workshops and practical sessions, including socialization of the program, language modelling, role play, and service simulations. The partner institution was BPC PHRI Bukittinggi, involving 61 participants from the hospitality industry and tourism education sector. Evaluation was carried out using perception-based questionnaires administered before and after the training. The program evaluation was conducted using a post-training questionnaire that measured two main aspects: participants' perceptions of the program's usefulness and changes in their English communication skills in the housekeeping work context. The evaluation results indicate that 83.61% of participants rated the training as very beneficial, while 77.05% reported an improvement in their English proficiency ranging from improved to highly improved. These findings confirm that contextual English training is effective in enhancing workplace communication competence, particularly among housekeeping staff with basic initial proficiency.*

Keywords: *Hospitality English; Housekeeping Staff; Task-Based Training; International Tourist Services; Community Service Program.*



Article History:

Received: 29-01-2026

Revised : 14-02-2026

Accepted: 19-02-2026

Online : 01-04-2026



This is an open access article under the

CC-BY-SA license

A. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, terutama dalam aspek komunikasi dan pelayanan kepada tamu (Al-Ababneh, 2017; Haynes & Fryer, 2000; Muhammad et al., 2023). Dalam konteks globalisasi dan meningkatnya mobilitas wisata internasional, tuntutan terhadap kualitas layanan tidak lagi hanya berorientasi pada fasilitas fisik, tetapi juga pada kompetensi komunikasi staf hotel dalam bahasa internasional. Bahasa Inggris menjadi kebutuhan esensial karena berfungsi sebagai alat utama interaksi antara wisatawan mancanegara dan tenaga kerja perhotelan dalam berbagai situasi layanan (Munusamy & Kaliappen, 2024). Namun, keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris masih menjadi permasalahan umum di industri perhotelan dan berpotensi menurunkan kualitas layanan serta kepuasan tamu, khususnya pada unit operasional yang berinteraksi langsung dengan tamu seperti divisi *housekeeping* (Dima, 2017; Puspita et al., 2019).

Kota Bukittinggi sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Sumatera Barat memiliki tingkat kunjungan wisatawan yang relatif tinggi, termasuk wisatawan mancanegara (Gustiawan & Anugrah, 2025; Syawal & Satrianto, 2024). Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan masukan dari mitra kegiatan, yaitu Badan Pimpinan Cabang Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (BPC PHRI) Kota Bukittinggi, staf *housekeeping* masih menghadapi berbagai kendala dalam penggunaan Bahasa Inggris. Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan kosakata teknis *housekeeping*, kesalahan pengucapan, rendahnya kepercayaan diri saat berkomunikasi, serta kurangnya pemahaman etika komunikasi profesional dalam melayani tamu asing. Kondisi ini menyebabkan komunikasi kurang efektif, berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, dan berdampak pada citra pelayanan hotel. *Housekeeping* merupakan unit kerja strategis dalam operasional hotel karena tidak hanya bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian kamar, tetapi juga melakukan interaksi langsung dengan tamu melalui komunikasi lisan, instruksi tertulis, maupun simbol operasional hotel (Jayanti, 2023). Namun, divisi ini sering kali kurang mendapat perhatian dalam pengembangan kompetensi bahasa. Padahal, berbagai kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh tim penulis sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi bahasa Inggris berbasis konteks kerja mampu meningkatkan profesionalisme layanan pariwisata secara signifikan (Agustina et al., 2024; Palupi et al., 2023a).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemampuan bahasa Inggris staf *housekeeping* di Indonesia masih berada pada tingkat sedang dan belum merata. Nadjmuddin et al. (2024) menemukan bahwa rata-rata kemampuan bahasa Inggris staf *housekeeping* berada pada skor 77,4 dengan variasi yang cukup besar (58–89), yang menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi antarindividu. Temuan ini sejalan dengan hasil pengabdian Palupi et al. (2023); Palupi et al. (2023b); Agustina et al. (2024) yang menegaskan bahwa

pelatihan bahasa Inggris berbasis kebutuhan pariwisata mampu meningkatkan kepercayaan diri, kelancaran berkomunikasi, dan kesadaran profesional peserta.

Permasalahan komunikasi dalam *housekeeping* juga berkaitan dengan karakteristik bahasa Inggris yang digunakan di lingkungan hotel. Asmin (2019) menegaskan bahwa bahasa Inggris dalam *housekeeping* memiliki makna kontekstual khusus yang berbeda dari bahasa Inggris umum, seperti istilah *vacant dirty*, *vacant clean*, *make up room*, dan *lost and found*. Staf baru dan pekerja dengan latar belakang pendidikan non-perhotelan sering mengalami kesulitan memahami istilah tersebut. Oleh karena itu, pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP) yang kontekstual dan berbasis kebutuhan kerja nyata menjadi sangat relevan untuk diterapkan. Pendekatan ini juga telah terbukti efektif dalam berbagai program pengabdian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustina et al., 2024; Leiliyanti et al., 2022; Mayuni et al., 2025; Palupi et al., 2022; Palupi, Mayuni, & Noval, 2023a baik dalam konteks Kampung Inggris, pelatihan guru, maupun fasilitator pariwisata. Kebutuhan pendekatan ESP ini juga didukung oleh Ma'fiah (2023), yang menemukan ketidaksesuaian antara kurikulum bahasa Inggris perhotelan dengan kebutuhan nyata dunia kerja. Pembelajaran yang terlalu berfokus pada tata bahasa umum dinilai kurang relevan, sementara praktisi perhotelan membutuhkan penguasaan keterampilan berbicara, menyimak, membaca, dan menulis yang aplikatif dalam konteks pelayanan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi bahasa Inggris harus diarahkan pada penggunaan autentik dan situasional, bukan sekadar penguasaan struktur bahasa.

Berdasarkan hasil observasi awal dan masukan dari mitra kegiatan, yaitu Badan Pimpinan Cabang Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (BPC PHRI) Kota Bukittinggi, staf *housekeeping* hotel masih menghadapi berbagai kendala dalam penggunaan bahasa Inggris, meliputi keterbatasan kosakata teknis *housekeeping*, kesalahan pengucapan, rendahnya kepercayaan diri, serta kurangnya pemahaman etika komunikasi profesional saat melayani tamu asing. Kondisi ini berdampak pada efektivitas komunikasi dan citra pelayanan hotel. Sejalan dengan temuan penelitian dan kegiatan pengabdian sebelumnya, pelatihan bahasa Inggris bidang *hospitality* terbukti mampu meningkatkan kompetensi komunikasi dan profesionalisme tenaga layanan hotel, serta berdampak langsung pada mutu layanan dan kepuasan tamu (Kurniadi et al., 2017; Latif & Permana, 2023; Puspita et al., 2019; Safitri et al., 2022; Suyasa et al., 2025).

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menawarkan pelatihan Bahasa Inggris berbasis kebutuhan kerja (*English for Specific Purposes/ESP*) bagi staf *housekeeping* hotel di Kota Bukittinggi. Pelatihan dirancang secara praktis dengan fokus pada penguasaan kosakata *housekeeping*, pengucapan yang tepat, penggunaan ungkapan komunikasi kerja, serta simulasi situasi layanan nyata seperti

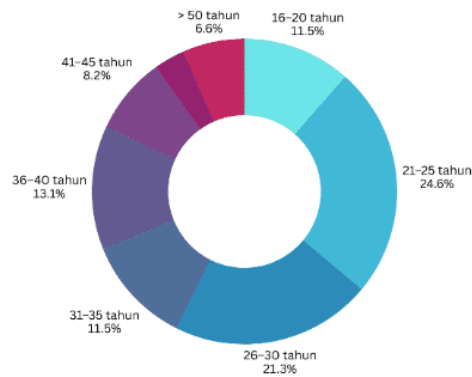
menangani permintaan dan keluhan tamu. Kegiatan ini dilaksanakan melalui kerja sama antara Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Negeri Jakarta (UNJ) dan BPC PHRI Kota Bukittinggi sebagai bentuk sinergi antara dunia akademik dan industri perhotelan. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris staf *housekeeping* agar mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada wisatawan mancanegara, sekaligus mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) perguruan tinggi, serta penguatan peran Universitas Negeri Jakarta dalam pemberdayaan masyarakat dan pengembangan pariwisata daerah.

B. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan workshop dan pendampingan yang dilaksanakan oleh tim dosen. Tahapan kegiatan diawali dengan persiapan (pra kegiatan) berupa koordinasi dengan BPC PHRI Bukittinggi dan penyusunan instrumen evaluasi serta materi ajar yang akan digunakan selama kegiatan. Kegiatan utama meliputi penyampaian materi konsep komunikasi Bahasa Inggris untuk *housekeeping*, pelatihan penggunaan ungkapan fungsional dalam konteks pelayanan wisatawan mancanegara, serta workshop praktik komunikasi berbasis situasi kerja nyata di hotel. Selain itu tim pengabdian juga memfasilitasi diskusi kelompok, pendampingan praktik percakapan, observasi proses pelatihan, serta dokumentasi kegiatan sebagai bagian dari pembelajaran berbasis pengalaman. Mitra kegiatan ini adalah staf *housekeeping* dan pendidik bidang perhotelan yang berasal dari berbagai hotel, SMK pariwisata, perguruan tinggi, dan lembaga pendidikan pariwisata di Bukittinggi, Sumatera Barat. Jumlah peserta yang terlibat dalam kegiatan ini sebanyak 61 orang, dengan latar belakang usia, jenjang pendidikan, dan pengalaman kerja yang beragam. Dapat dilihat pada Tabel 1 dan Gambar 1 berikut.

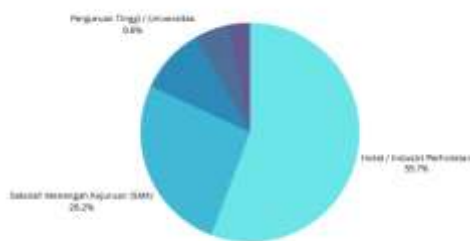
Tabel 1. Jenis Kelamin Peserta Pelatihan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	36	59,02%
Perempuan	25	40,98%
Total	61	100%

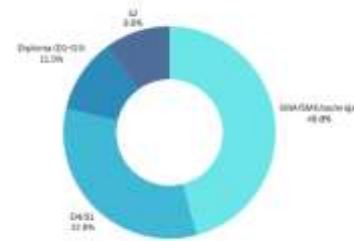


Gambar 1. Rentang Usia Peserta Pelatihan

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden merupakan laki-laki dan berada pada rentang usia 21–25 tahun (24,59%), diikuti oleh responden berusia 26–30 tahun (21,31%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif awal.



Gambar 2. Jenis Tempat Kerja Peserta Pelatihan



Gambar 3. Jenjang Pendidikan Terakhir

Sebagian besar responden bekerja di industri perhotelan, yaitu 34 orang (55,74%), yang menunjukkan bahwa responden didominasi oleh praktisi di bidang pariwisata dan perhotelan, sementara 26,23% berprofesi sebagai pendidik di SMK dan sisanya berasal dari perguruan tinggi serta lembaga pendidikan pariwisata dalam jumlah yang lebih sedikit. Dari sisi jenjang pendidikan, responden didominasi oleh lulusan SMA/SMK/ sederajat sebanyak 28 orang (45,90%), diikuti oleh lulusan D4/S1 sebanyak 20 orang (32,79%), sedangkan responden dengan latar belakang Diploma (D1–D3) dan S2 masing-masing sebanyak 7 dan 6 orang. Secara keseluruhan, hasil angket ini menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang pekerjaan dan pendidikan yang beragam, dengan dominasi praktisi perhotelan serta lulusan pendidikan menengah dan sarjana. Keberagaman profil peserta menjadi pertimbangan utama dalam merancang materi pelatihan agar sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan, khususnya dalam meningkatkan kompetensi komunikasi Bahasa Inggris praktis untuk pelayanan tamu asing.

Langkah-langkah pelaksanaan kegiatan diawali dengan pra-kegiatan, yaitu koordinasi dengan mitra, identifikasi kebutuhan pelatihan,

penyusunan instrumen angket, serta pengembangan materi ajar dan modul komunikasi Bahasa Inggris untuk *housekeeping*. Tahap kegiatan utama dilaksanakan dalam bentuk pelatihan dan workshop yang mencakup pengenalan kosakata dan ungkapan dasar *housekeeping*, simulasi percakapan pelayanan tamu, *role-play* berbasis skenario kerja, serta praktik komunikasi lisan secara berkelompok. Dosen mendampingi peserta selama praktik untuk memberikan umpan balik dan membantu kelancaran aktivitas pembelajaran.

Tahap monitoring dan evaluasi dilakukan dalam dua tahap, yaitu selama kegiatan berlangsung dan setelah kegiatan selesai. Evaluasi selama kegiatan dilakukan melalui observasi keaktifan peserta, keterlibatan dalam praktik komunikasi, serta diskusi reflektif. Evaluasi pasca kegiatan dilakukan dengan menggunakan angket responden. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kepercayaan diri dan kompetensi komunikasi Bahasa Inggris staf *housekeeping* dalam konteks pelayanan wisatawan mancanegara. Semua kegiatan tersebut terdokumentasikan pada laman (Atviarni, 2024; bukittinggiku.ig, 2024; Haswandi, 2024; Marbeta, 2024).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pra Pelaksanaan

Hasil Angket. Kegiatan analisis kebutuhan dilaksanakan dengan penyebaran angket kepada 61 peserta pendampingan.

Tabel 2. Tingkat Kemampuan Bahasa Inggris berdasarkan Penilaian Diri

Tingkat Kemampuan	Frekuensi	Persentase (%)
<i>Basic</i>	43	70,49%
<i>Intermediate</i>	10	16,39%
<i>Advanced</i>	8	13,11%
Total	61	100%

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden menilai kemampuan Bahasa Inggris mereka berada pada level *Basic* sebanyak 43 orang (70,49%), diikuti oleh level *Intermediate* sebanyak 10 orang (16,39%) dan *Advanced* sebanyak 8 orang (13,11%), yang menunjukkan bahwa mayoritas responden masih berada pada tingkat dasar penguasaan Bahasa Inggris.

Tabel 3. Frekuensi Penggunaan Bahasa Inggris

Frekuensi Penggunaan	Frekuensi	Persentase (%)
Jarang (beberapa kali dalam sebulan)	46	75,41%
Sering (beberapa kali dalam seminggu)	10	16,39%
Selalu (setiap hari)	2	3,28%
Tidak pernah	3	4,92%
Total	61	100%

Sejalan dengan temuan kemampuan Bahasa Inggris, intensitas penggunaan Bahasa Inggris juga tergolong rendah, dengan 46 responden (75,41%) menyatakan jarang menggunakannya, 10 responden (16,39%) sering menggunakan, hanya 2 responden (3,28%) yang selalu menggunakan Bahasa Inggris setiap hari, serta 3 responden (4,92%) yang tidak pernah menggunakannya sama sekali dalam aktivitas sehari-hari.

Tabel 4. Analisis Tantangan Penguasaan Bahasa Inggris Responden

Tema Tantangan	Indikator Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Pronunciation / Pengucapan	cara pengucapan, susah menyebutkan kata, <i>pronunciation</i> berbeda, <i>accent</i>	26	42,62%
Vocabulary (Kosakata)	kurang kosakata, sulit mengingat <i>vocabulary</i> , istilah perhotelan	17	27,87%
Speaking / Conversation	berbicara langsung, dialog, percakapan aktif, merespon balik	15	24,59%
Kurang Praktik & Partner Berlatih	tidak ada teman latihan, jarang praktik, lingkungan tidak mendukung	13	21,31%
Grammar / Tenses	<i>grammar</i> , <i>tenses</i> , struktur kalimat	5	8,20%
Listening & Accent	memahami <i>accent</i> , <i>listening</i> , <i>speak fast</i>	4	6,56%
Kepercayaan Diri (Affective Factors)	tidak percaya diri, ragu berbicara	4	6,56%
Aplikasi dalam Dunia Kerja	tamu asing, pertanyaan di luar pekerjaan	3	4,92%

Berdasarkan analisis tematik terhadap jawaban dari para peserta, tantangan yang paling signifikan dalam menguasai Bahasa Inggris adalah pengucapan, yang dialami oleh 42,62% dari mereka. Selanjutnya, tantangan yang berhubungan dengan penguasaan kosakata muncul pada 27,87% peserta, diikuti oleh kesulitan dalam berbicara atau percakapan sebanyak 24,59%. Selain itu, responden juga mengalami hambatan karena kurangnya kesempatan untuk berlatih dan tidak adanya rekan untuk berlatih yang menunjukkan bahwa faktor lingkungan juga berperan dalam penguasaan Bahasa Inggris. Temuan ini mengindikasikan bahwa tantangan responden tidak hanya bersifat linguistik, tetapi juga kontekstual dan afektif.

2. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan bertajuk Pelatihan Bahasa Inggris untuk Staf *Housekeeping* Hotel Kerja Sama BPC PHRI Bukittinggi dan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Negeri Jakarta dilaksanakan pada bulan April di Hotel Triple Tree Bukittinggi dan dibuka dengan dibuka secara resmi oleh Ketua

BPC PHRI Bukittinggi, Taufiq Hidayat, S.E. Kegiatan ini dilaksanakan selama 8 jam pelajaran (JP), secara tatap muka, seperti terlihat pada Gambar 4 dan Gambar 5



Gambar 4. Pelaksanaan Kegiatan



Gambar 5. Pemberian Materi oleh dosen dan simulasi percakapan

Pada Gambar 4 dan Gambar 5 kegiatan dimulai dengan penandatanganan MoA oleh Ketua BPC PHRI dan perwakilan dari Prodi Pendidikan Bahasa Inggris UNJ. Kemudian para peserta dibagi menjadi tiga kelompok kelas untuk melakukan kegiatan pendampingan oleh para dosen. Kegiatan pendampingan dimulai dengan *ice breaking*, kemudian mendiskusikan tujuan pembelajaran. Untuk mencapai tujuan pembelajaran pertama, yaitu agar peserta memiliki kemampuan berkomunikasi menggunakan kosakata dasar yang berkaitan dengan *housekeeping* hotel, kegiatan diawali dengan pengenalan dan pemantapan *fundamental vocabulary*. Peserta diberikan materi kosakata inti yang sering digunakan dalam aktivitas *housekeeping*, seperti peralatan kerja, aktivitas pembersihan, jenis kamar, serta ungkapan dasar pelayanan tamu. Kegiatan ini dilaksanakan melalui pemaparan singkat, diskusi interaktif, serta latihan pengucapan (*pronunciation practice*). Selanjutnya, peserta dilibatkan dalam latihan sederhana berupa mencocokkan kosakata dengan gambar, melengkapi dialog pendek, dan simulasi percakapan dasar antara staf *housekeeping* dan tamu hotel.

Untuk mendukung tujuan pembelajaran kedua, yaitu kemampuan peserta dalam membedakan bagian-bagian ruangan dan kata kerja (*verbs*) yang digunakan di area *bedroom*, *bathroom*, *laundry*, dan *kitchen*, kegiatan difokuskan pada pembelajaran berbasis konteks kerja. Peserta diajak mengidentifikasi nama-nama bagian ruangan dan peralatan yang terdapat

di setiap area hotel, serta kata kerja yang sesuai dengan aktivitas *housekeeping*, seperti *clean*, *replace*, *arrange*, *wash*, dan *inspect*. Kegiatan ini dilaksanakan melalui studi kasus sederhana, kerja kelompok, dan *role-play* berbasis skenario kerja nyata di hotel. Dalam sesi ini, peserta mempraktikkan penggunaan kosakata dan kata kerja tersebut dalam kalimat dan dialog yang relevan dengan situasi pelayanan tamu.

Secara keseluruhan, kegiatan pembelajaran dilaksanakan secara partisipatif dan aplikatif melalui kombinasi pemaparan materi, latihan terstruktur, diskusi, serta praktik komunikasi langsung. Pendekatan ini bertujuan agar peserta tidak hanya memahami kosakata dan struktur bahasa secara teoritis, tetapi juga mampu menggunakannya secara efektif dalam situasi kerja *housekeeping* sehari-hari, khususnya dalam melayani wisatawan mancanegara.

3. Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Pendampingan

a. Kebermanfaatan Materi dan Kegiatan

Tabel 5. Kebermanfaatan Materi

Tingkat Kebermanfaatan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat bermanfaat	51	83,61%
Bermanfaat	8	13,11%
Cukup bermanfaat	2	3,28%
Total	61	100%

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden menilai bahwa materi dan kegiatan pada setiap sesi program pelatihan sangat bermanfaat, yaitu sebanyak 51 orang (83,61%). Selanjutnya, 8 responden (13,11%) menyatakan pelatihan ini bermanfaat, dan hanya 2 responden (3,28%) yang menilai cukup bermanfaat. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum program pelatihan yang diikuti memperoleh respon sangat positif dari peserta dan dinilai relevan dengan kebutuhan mereka.

b. Persepsi Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris

Tabel 6. Persepsi Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris

Tingkat Peningkatan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat meningkat	21	34,43%
Meningkat	26	42,62%
Cukup meningkat	14	22,95%
Total	61	100%

Sebagian besar responden menilai bahwa program pelatihan yang diikuti meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris mereka, yaitu sebanyak 26 orang (42,62%). Selain itu, 21 responden (34,43%) menyatakan bahwa kemampuan mereka sangat meningkat, dan 14

responden (22,95%) menilai mengalami peningkatan yang cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa program pelatihan secara umum dipersepsikan efektif dalam meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris peserta.

c. Analisis Materi dan Kegiatan Pelatihan yang Paling Berguna & Menarik

Tabel 7. Analisis Materi dan Kegiatan Pelatihan yang Paling Berguna & Menarik

Tema Materi/Kegiatan	Jawaban Peserta Pelatihan
Conversation / Speaking Practice	percakapan, dialog, <i>speaking, English conversation</i>
Role Play & Simulation	simulasi layanan kamar, praktik handling <i>complaints</i>
Pronunciation & Pengucapan	praktik pengucapan, cara membaca, dialog
Tanya Jawab & Interaksi Kelas	tanya jawab, diskusi sesama peserta
Vocabulary Spesifik Perhotelan	kosakata <i>housekeeping, laundry</i>

D. SIMPULAN DAN SARAN

Program pengabdian masyarakat yang berupa pelatihan Bahasa Inggris berbasis kebutuhan kerja (*English for Specific Purposes/ESP*) bagi staf *housekeeping* di hotel di Kota Bukittinggi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu memperkuat kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris terutama dalam konteks melayani wisatawan asing. Hasil evaluasi pascapelatihan memperlihatkan bahwa 83,61% peserta menilai program sangat bermanfaat, sementara 77,05% peserta melaporkan peningkatan kemampuan Bahasa Inggris, baik pada tingkat meningkat maupun sangat meningkat. Selain itu, sebagian besar peserta (70,49%) memiliki kemampuan awal pada tingkat dasar, namun tetap menunjukkan perkembangan positif setelah mengikuti pelatihan. Temuan ini menegaskan bahwa pelatihan ESP yang kontekstual dan berbasis tugas kerja relevan dan efektif untuk meningkatkan kompetensi komunikasi kerja staf *housekeeping*. Berdasarkan hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa sebagian peserta masih menghadapi tantangan pada aspek pengucapan, penguasaan kosakata teknis, dan kepercayaan diri dalam berkomunikasi, disarankan agar program pelatihan Bahasa Inggris berbasis ESP dilaksanakan secara berkelanjutan dan dengan durasi yang lebih panjang. Materi pelatihan selanjutnya perlu difokuskan pada latihan pengucapan kontekstual, penguatan kosakata spesifik *housekeeping*, serta simulasi komunikasi kerja yang lebih kompleks, seperti penanganan keluhan tamu dan interaksi dengan wisatawan dari latar budaya yang beragam. Dari sisi akademik, temuan ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan terkait pengembangan model pelatihan ESP di sektor pariwisata yang menekankan aspek kepercayaan diri dan kefasihan komunikasi, serta untuk mengkaji

dampak jangka panjang pelatihan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu hotel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Pimpinan Cabang Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (BPC PHRI) Kota Bukittinggi yang telah memfasilitasi dan mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini sehingga dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak di Universitas Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris. Kontribusi semua pihak sangat berperan dalam keberhasilan program penguatan kompetensi komunikasi Bahasa Inggris staf *housekeeping* untuk pelayanan wisatawan mancanegara.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, I. W., Mayuni, I., Palupi, T. M., & Putra, A. H. (2024). Penguatan kemampuan kebahasaan fasilitator Kampung Inggris dalam mendukung revitalisasi pariwisata di Kabupaten Agam. *Sawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Pembangunan Sosial, Desa Dan Masyarakat*, 5(2), 185–194.
- Al-Ababneh, M. (2017). Service quality in the hospitality industry. Available at SSRN 3633089.
- Asmin, A. I. (2019). Contextual meanings of the English terms used in hotel. *Ethical Lingua: Journal of Language Teaching and Literature*, 6(2), 164–172.
- Atviarni. (2024, April 27). PHRI Bukittinggi Jalin Kerja Sama dengan Universitas Negeri Jakarta.
- bukittinggiku.ig. (2024, April 27). Badan Pimpinan Cabang Persatuan Hotel & Restoran Indonesia (BPC PHRI) Bukittinggi mengadakan pelatihan Bahasa Inggris yang bekerjasama dengan Universitas Negeri Jakarta (UNJ).
- Dima, C. C. (2017). Penggunaan Istilah Bahasa Inggris Di Bagian Front Office: Studi Kasus Di Hotel Crowne Plaza Semarang. *LITE: Jurnal, Bahasa, Sastra Dan Budaya*, volume? Issue? 195–226.
- Gustiawan, W., & Anugrah, S. (2025). Preserving Heritage, Marketing Tourism: Strategic Insights for Historical Tourism in West Sumatra. *LACULTOUR: Journal of Language and Cultural Tourism*, 4(1), 1–14.
- Haswandi. (2024, April 27). PHRI Bukittinggi Gandeng Universitas Negeri Jakarta Dalam Pelatihan Bahasa Inggris.
- Haynes, P., & Fryer, G. (2000). Human resources, service quality and performance: a case study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(4), 240–248.
- Jayanti, J. (2023). *Hotel housekeeping management: Changing trends and developments*.
- Kurniadi, N. P. N. S., Nitiasih, P. K., & Batan, G. (2017). Developing E-learning English for Housekeeping for the Hotel Accommodation Students of Grade Eleven at SMKN 2 Singaraja. *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris Undiksha*, 5(2), 13595.
- Latif, L., & Permana, G. (2023). Evaluasi Standar Operasional Prosedur Kerja Housekeeping Departement dalam Penyediaan Kelengkapan Guest Supplies di Hotel Four Seasons Jakarta. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 2(3), 68–77.
- Leiliyanti, E., Mayuni, I., Agustina, I. W., Palupi, T. M., Munir, H. Z., Awaliyah, W., & Irawan, I. N. (2022). Literasi Kritis Teks Deskriptif Bahasa Inggris Bagi

- Guru SMP. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(1), 68. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i1.6075>
- Ma'fiah, I. (2023). Profiling ESP students' needs as recommendation for designing hospitality syllabus in Indonesian vocational schools. *FOSTER: Journal of English Language Teaching*, 4(3), 154–162.
- Marbeta, J. (2024, April 27). *BPC PHRI Kota Bukittinggi Lakukan MOA Dengan UNJ*.
- Mayuni, I., Palupi, T. M., Agustina, I. W., & Pieter, P. (2025). Perancangan Modul SIOP Kurikulum Merdeka: Pendampingan Guru Bahasa Inggris SMP. *Abdi: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 7(1), 273–282. <https://doi.org/10.24036/abdi.v7i1.1026>
- Muhammad, A. F., Devi, N. N., Goeliling, A., Arimbawa, I. G. A. P., & Amin, A. R. (2023). Hospitality Business Success: The Vital Role of Human Resource Training in The Digital Era. *Economics and Business Journal (ECBIS)*, 2(1), 1–8.
- Muhammad, N., & Dwi, H. (2024). Effective Communication Skills for Housekeeping Staff: Improving Guest Interaction in English. *Interaction*, 11(2), 291–305.
- Munusamy, P., & Kaliappen, N. (2024). English for tourism and hospitality purposes. In *International Handbook of Skill, Education, Learning, and Research Development in Tourism and Hospitality* (pp. 317–329). Springer.
- Palupi, T. M., & Tamela, E. (2022). Pelatihan Google Workspace For Education Melalui Pembelajaran Berbasis Proyek Bagi Guru SMP. *Panrita Abdi: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 6(3), 492–503.
- Palupi, T. M., Mayuni, I., Agustina, I. W., & Pieter, P. (2023a). Pengembangan Program 'Kampung Inggris': Upaya Mendukung Pariwisata di Kabupaten Agam Sumatera Barat. *Abdi: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 5(2), 178–191. <https://doi.org/10.24036/abdi.v5i2.425>
- Palupi, T. M., Mayuni, I., & Noval, A. Y. (2023). Pelatihan Pengembangan Materi Reading Skills Untuk Guru SD Di Kampung Inggris Kabupaten Agam. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(5), 4289. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i5.16877>
- Puspita, N. N. M., Budasi, I. G., & Ramendra, D. P. (2019). Developing English Learning Materials For Students Of Housekeeping Department At Pplp Pansophia Singaraja. *PRASI*, 14(01), 11–19.
- Safitri, I. N., Nouval, A., Rahayu, E. L., Lestari, P. Y., Kartikasari, P. B., & Handayani, T. A. (2022). Peningkatan kemampuan bahasa Inggris bidang hospitality untuk waiter dan waitress di the Shalimar Boutique Hotel Malang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (J-ABDIMAS)*, 9(2), 218–225.
- Suyasa, N. L. C. P. S., Dewi, P. C., Susanto, P. C., Ndaparoka, I. S., Antikanol, A. N., & Suwianjani, K. A. I. (2025). Improving housekeeping competencies at Sandat Living Guest House, Bali. *Community Empowerment*, nama jurnal? 10(7), 1495–1506.
- Syawal, F., & Satrianto, A. (2024). Tourism sector in Bukittinggi: Analysis of tourism competitiveness before and after COVID-19. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 14(2), 201–212.