

INTEGRASI PEMBELAJARAN BAHASA INGGRIS GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM SEKTOR INDUSTRI PERHOTELAN

Integration of English Learning to Improve Service Quality in the Hospitality Industry Sector

Ronald Maraden Parlindungan Silalahi^{1)*}, Murniati²⁾ dan Nugraheni Widianingtyas³⁾

¹⁾Program Studi Inggris, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora – Universitas Bunda Mulia

²⁾Program Studi Inggris, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora – Universitas Bunda Mulia

³⁾Program Studi Inggris, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora – Universitas Bunda Mulia

Diterima 9 Januari 2023 / Disetujui 27 Maret 2023

Abstrak

English for Specific Purposes (ESP) dalam konteks perhotelan dan pariwisata merupakan jawaban atas problematika terkait dengan kualitas pelayanan pada Industri perhotelan. Hal inilah yang dialami oleh IBIS Style Hotel – Gajah Mada sebagai bagian (cabang) dari rantai waralaba hotel terbesar di Indonesia. IBIS Style Hotel – Gajah Mada merasa tim kerja masih memerlukan peningkatan keterampilan berbahasa Inggris terutama saat menjalankan tugas dan rutinitas harian yang mereka jalani. Hal inilah yang melatari pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (ABDIMAS) yang melibatkan Universitas Bunda Mulia sebagai pelaksana dan IBIS Style sebagai mitra. Menyadari problematika tersebut, dilaksanakan kegiatan ABDIMAS terprogram (insidental) yang dijabarkan dalam tiga tahapan. Tahapan pertama yaitu inisiasi atau pemahaman permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh mitra. Selanjutnya tahapan kedua yaitu eksekusi atau pelaksanaan kegiatan yang dilakukan untuk menjawab permasalahan Mitra yang dalam hal ini dilakukan melalui program pengayaan dalam 4 tema besar yang dikembangkan dalam 12 pertemuan. Sebagai tahapan ketiga dilakukan implementasi yang berfokus pada diseminasi karya akademik yang dihasilkan sebagai wujud dari azas transparansi. Kegiatan yang telah dilakukan ini diukur secara kuantitatif dengan empat komponen ukur (edukatif, objektif, akuntabel, dan transparan). Analisis atas keempat komponen ukur tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan terprogram (insidental) ini dijalankan dengan baik ditinjau dari kemaknawian, bentuk, serta manfaat bagi semua peserta.

Kata Kunci: Bahasa Inggris untuk Tujuan Khusus, Industri Perhotelan, Layanan, Hospitaliti

Abstract

English for Specific Purposes (ESP) in the hospitality industry context answers problems related to service quality in the hospitality industry. It is experienced by IBIS Style Hotel – Gajah Mada as part (branch) of the largest hotel franchise chain in Indonesia. IBIS Style Hotel – Gajah Mada feels that the work team must improve their English skills, especially when carrying out daily tasks and routines. It underlies the implementation of Community Services (ABDIMAS), which involves Bunda Mulia University as the executor and IBIS Style as a partner. Realizing these problems, programmed (incidental) ABDIMAS activities were carried out, which were described in three stages. First, the initiation or understanding of problems and constraints faced by partners. Second, the execution or implementation of activities carried out to answer Partner problems which in this case is carried out through enrichment programs in 4 major themes developed in 12 meetings. Third, the implementation that focuses on the dissemination of academic work produced as a manifestation of the principle of transparency. Activities are measured quantitatively with four measurement components (educational, objective, accountable, and transparent). Analysis of the four measuring components shows that implementing programmed (incidental) activities is carried out well regarding impact, form, and benefits for all participants.

Keywords: English for Specific Purposes, Hotel Industry, Service, Hospitality

* Korespondensi Penulis: Ronald Maraden Parlindungan Silalahi
E-mail: bomberrose@gmail.com

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi pada beberapa dekade terakhir ini secara perlahan memposisikan bahasa Inggris tidak hanya sebagai medium komunikasi dengan jumlah penutur terbanyak, namun juga sebagai bahasa Internasional, bahasa global (Crystal, 2003; Silalahi, 2019) dan juga sebagai Lingua Franca (Nagy, 2016; Zhang, 2021). Hal ini berimplikasi pada banyaknya penutur bahasa Inggris yang tidak hanya penutur jati 'native', melainkan juga penutur tidak jadi 'non-native'. Sebagai bahasa dengan jumlah penutur terbanyak di dunia, bahasa Inggris mampu menjembatani perbedaan budaya, negara, hingga wilayah. Hal inilah yang menjadikan bahasa Inggris berkembang menjadi bahasa yang digunakan dalam berbagai aspek kehidupan (Santoso & Kinasih, 2022).

Dalam bidang pendidikan, bahasa Inggris memiliki peran yang sangat penting karena digunakan sebagai medium komunikasi. Oleh karena itu, bahasa Inggris dapat dianggap sebagai bahasa pendidikan. Bahkan dapat dipastikan hampir seluruh institusi pendidikan mengajarkan pembelajaran bahasa Inggris sebagai mata kuliah dan dimasukkan di dalam kurikulum (Burdová, 2007).

Peran bahasa Inggris dalam berbagai bidang menuntut pentingnya penguasaan bahasa Inggris pada berbagai bidang. Fenomena inilah yang pada akhirnya memicu munculnya English as Specific Purposes (ESP) (Anthony, 1997; Coleman, 1989; Hutchinson & Waters, 1992; Lorenzo, 2007). Sebagai bagian dari pembelajaran bahasa Inggris (English Language Teaching [ELT]) (Harmer, n.d.; Murniati & Junita, 2021); ESP memperkenalkan berbagai bentuk aktivitas pembelajaran yang berfokus pada penguatan berbagai keterampilan bahasa (kemampuan membaca, penguasaan kosakata, percakapan, dan keterampilan menulis) yang lebih lanjut menunjang bidang-bidang pekerjaan dan/atau karir (Anthony, 1997; Coleman, 1989; Hutchinson & Waters, 1992; Lorenzo, 2007).

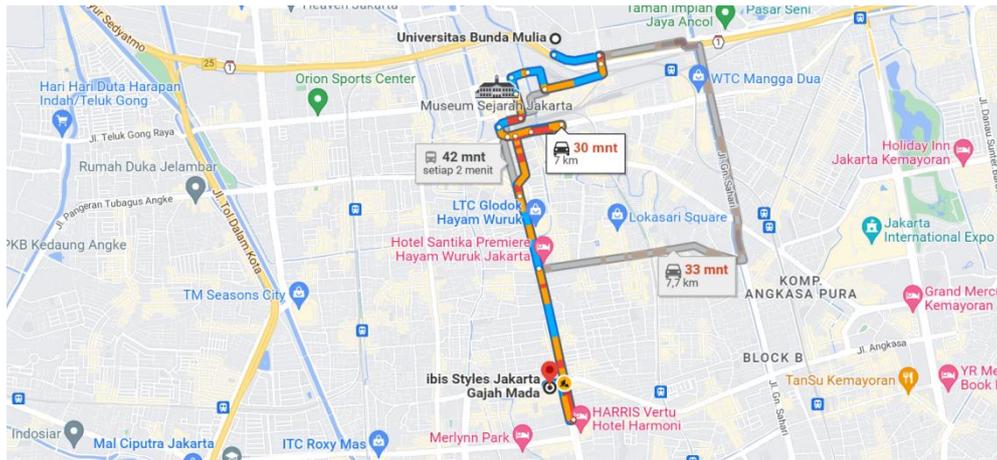
Artikel ini menelisik secara mendalam mengenai ESP dalam konteks perhotelan dan pariwisata. Uraian ini merupakan reaksi terhadap problematika yang dihadapi oleh kelompok masyarakat yang berkecimpung dalam dunia perhotelan dan industri pariwisata yang menghadapi berbagai problematika terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Stakeholder terkait merasa tim kerja masih memerlukan peningkatan keterampilan berbahasa Inggris terutama saat menjalankan tugas dan rutinitas harian yang mereka jalani. Hal inilah yang dialami oleh IBIS Style Hotel – Gajah Mada (sebelumnya bernama All Seasons Hotel) di wilayah Gambir, Jakarta Pusat.



Gambar 1. Lokasi Mitra

(Ibis Styles Jakarta Gajah Mada (Indonesia) - Ulasan & Perbandingan Harga Hotel - Tripadvisor, n.d.)

Problematika inilah yang melatar belakangi tim Pengabdian kepada Masyarakat – ABDIMAS Universitas Bunda Mulia untuk melakukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat kepada IBIS Style Hotel – Gajah Mada. Di samping itu, terdapat beberapa hal yang melatarbelakangi pelaksanaan kegiatan ini. Pertama, lokasi mitra cukup dengan lokasi tim pelaksana, sehingga kegiatan ABDIMAS dapat dilakukan secara terprogram dan tersusun secara sistematis. Lokasi Mitra berkisar 7 KM dari titik keberangkatan dan dapat diakses dalam 30 menit menggunakan kendaraan pribadi atau satu jam dengan menggunakan kendaraan umum. Sehingga dapat dipastikan tim pelaksana dapat menjangkau lokasi dengan mudah tanpa adanya halangan yang berarti.



Gambar 2. Rute Perjalanan dari Universitas Bunda Mulia ke Lokasi Pelaksanaan (Universitas Bunda Mulia Ke Ibis Styles Jakarta Gajah Mada - Google Maps, n.d.)

Di samping itu, lokasi IBIS Style – Gajah Mada di pusat kota mengakibatkan banyaknya kunjungan tamu asing yang umumnya dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Sehingga dapat dipastikan kebutuhan untuk keterampilan berbahasa Inggris mutlak bagi hotel tersebut.

Metode Pelaksanaan

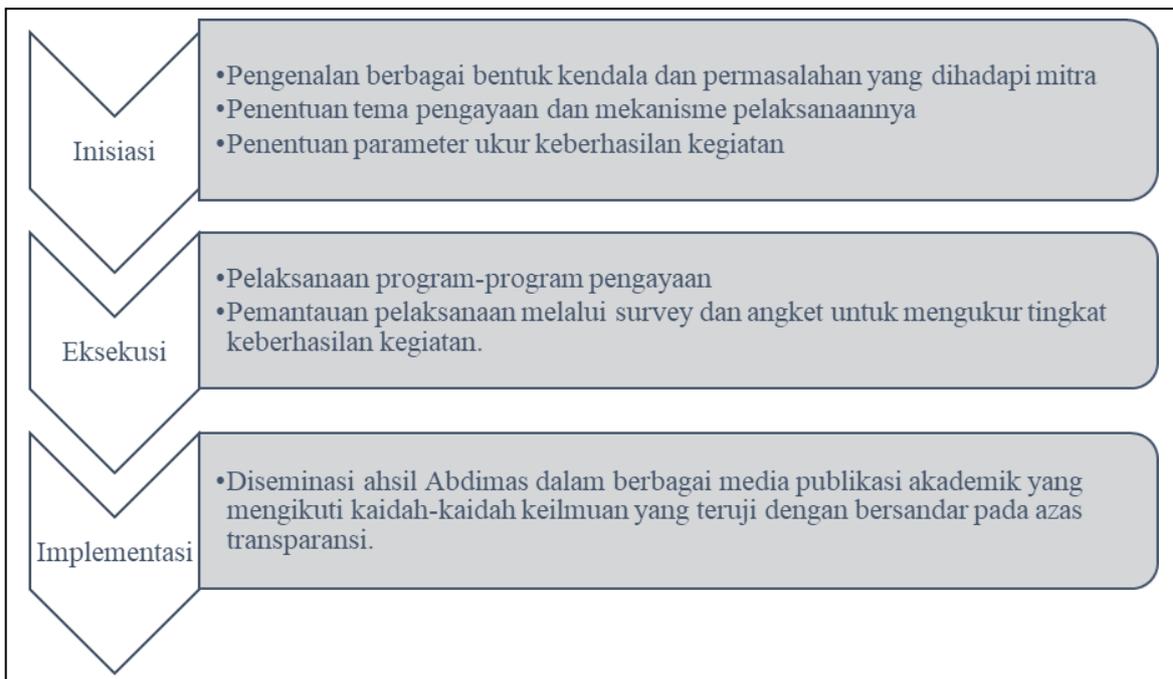
Menilik pada kondisi dan problematika yang dihadapi oleh IBIS Style Hotel - Gajah Mada sebagai bagian dari rantai perusahaan waralaba terbesar di Indonesia. Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat memperkaya khazanah terkait dengan pembelajaran bahasa Inggris dalam konteks industri perhotelan terutama yang terkait dengan pelayanan. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang terprogram (insidental) ini, secara holistic dilaksanakan dalam tiga tahapan, yang secara mendetil disarikan sebagai berikut:

Tahapan inisiasi berfokus pada pemahaman permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh mitra terutama yang terkait dengan keterampilan berbahasa Inggris. Pada tahapan inisiasi ini juga dijabarkan tema-tema dan parameter keberhasilan program-program pengayaan. Inisiasi dilakukan dengan stakeholder terkait dan mempertimbangan berbagai aspek pelayanan yang dijalankan secara rutin oleh IBIS Style Hotel -Gajah Mada yang bertujuan untuk memahami kondisi dan permasalahan yang dihadapi oleh mitra yang dalam hal ini adalah pengusaha laundry dikawasan Gerem Cilegon.

Tahapan eksekusi menjabarkan secara teknis langkah-langkah yang dilakukan untuk menjawab permasalahan Mitra yang dalam hal ini adalah IBIS Style Hotel, Gajah Mada. Tahapan eksekusi dalam hal ini berorientasi pada pelaksanaan beberapa program pengayaan yang sesuai

dengan tema yang disepakati pada tahapan inisiasi. Parameter keberhasilan pada tahapan ini ada pelaksanaan kegiatan pengayaan yang dikur secara kuantitatif melalui angket.

Tahapan Implementasi berfokus pada diseminasi karya akademik yang dihasilkan sebagai bagian dari kegiatan ABDIMAS. Hal ini merupakan cerminan dari azas transparansi yang menjadi pemarah kualitas dari suatu proses pengabdian kepada masyarakat di jenjang Pendidikan Tinggi. Tahapan-tahapan dan capaian-capaiannya akan digambarkan pada Gambar 3 sebagai berikut:



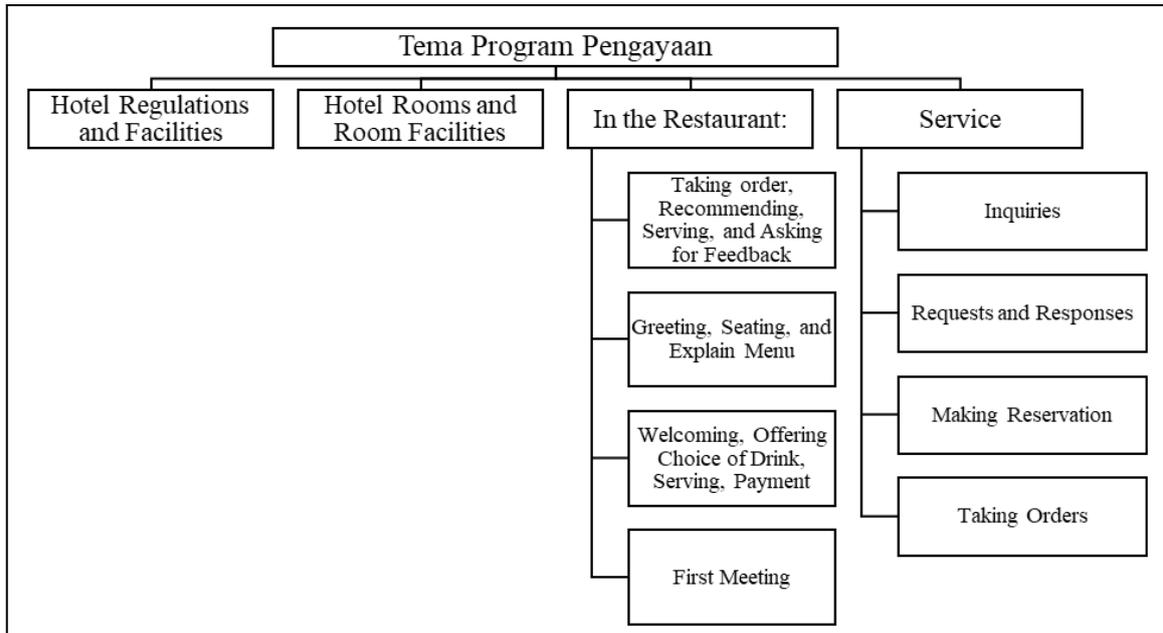
Gambar 3. Tahapan-Tahapan Pelaksanaan

Hasil Dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan menjabarkan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam kegiatan ABDIMAS ini serta pencapaian yang diperoleh pada tiap tahapnya.

a. Inisiasi

Tahapan inisiasi dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai pelaksanaan kegiatan ABDIMAS. Percakapan dengan *stakeholder* terkait menunjukkan beberapa tema yang dinilai penting untuk diprioritaskan dan diperkaya melalui program-program pengayaan. Percakapan dengan *stakeholder* menunjukkan sejumlah tema yang lebih lanjut dijabarkan pada Gambar 4 di bawah ini.



Gambar 4. Tema Program Pengayaan

b. Eksekusi

Tahapan eksekusi berfokus pada pelaksanaan kegiatan pengayaan yang sudah direncanakan pada tahapan inisiasi. Tema program pengayaan, narasumber dan tanggal pelaksanaannya tersaji dalam Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Tanggal Pelaksanaan Berdasarkan Tema

No	Nama	Tema Pengayaan	Tanggal Pelaksanaan
1	Murni	<i>General Conversation, Introduction</i>	6-Sep-22
2	Nugraheni W	<i>Hotel Rooms and Room Facilities</i>	13-Sep-22
3	Tika	<i>Requests and Responses</i>	16-Sep-22
4	Wulan	<i>Hotel Regulations and Facilities</i>	21-Sep-22
5	Ardi	<i>Room Service - Taking Orders</i>	26-Sep-22
6	Ronald Silalahi	<i>Greeting, Seating, and Explain Menu</i>	28-Sep-22
7	Suwarni	<i>Taking order, Recommending, Serving, and Asking for Feedback</i>	4-Oct-22
8	Putri	<i>Welcoming, Offering Choice of Drink, Serving, Payment</i>	7-Oct-22
9	Rex	<i>Handling Complaints 1</i>	12-Oct-22
10	Nurdiana	<i>Making Reservation</i>	19-Oct-22
11	Junita	<i>Inquiries</i>	21-Oct-22
12	Jonathan	<i>Handling Complaints 2</i>	28-Oct-22

Jabaran pelaksanaan kegiatan ABDIMAS dijabarkan dalam beberapa poin berikut ini.

General Conversation, Introduction

Kegiatan berfokus pada beberapa topik seperti sapaan dengan menggunakan bahasa Inggris dalam konteks hotel. Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan agar para peserta dapat menggunakan bahasa Inggris dasar untuk menyapa para tamu di hotel. Beberapa sub tema yang dibahas antara lain *Introducing yourself, Introducing others, polite offers, dan small talk*. Subtema ini dijalankan dalam beberapa aktivitas seperti presentasi dan *role play*.

Hotel Room and Room Facilities

Program pengayaan berfokus pada dua topik bahasan, yaitu *Describing Hotel Room And Room Facilities*. Tujuan program pengayaan adalah a) menambah kosa kata peserta terkait nama-nama benda dan fasilitas di dalam kamar hotel dalam bahasa Inggris, b) peserta dapat mendeskripsikan kosa kata yang dipelajari, c) peserta dapat menggunakan kosa kata yang dipelajari dalam dialog sederhana bahasa Inggris. Kegiatan yang dilakukan mencakup: familiarisasi kosa kata benda dan fasilitas kamar hotel, pendeskripsian kosa kata secara bergilir, diskusi kelompok membahas pertanyaan seputar ruang hotel dan fasilitas di Ibis Styles Hotel, serta menyusun dan mempresentasikan dialog sederhana menggunakan kosa kata yang sudah dipelajari. Aktivitas yang dilakukan meliputi: penarasian, pendeskripsian, diskusi kelompok, permainan peran berkelompok (*role play*).

Hotel Regulations and Facilities

Program pengayaan ini bertujuan untuk membantu peserta ABDIMAS agar dapat menggunakan Bahasa Inggris untuk menjelaskan peraturan dan fasilitas hotel kepada para tamu hotel. Terdapat beberapa aktifitas yang dilakukan untuk menunjang pembelajaran, antara lain: (1) para peserta ABDIMAS terlibat dalam mini games di mana mereka diminta untuk bekerja secara berkelompok dan melakukan *cosplay* menjadi fasilitas-fasilitas yang ada di hotel. Tiap kelompok diharapkan dapat menebak fasilitas-fasilitas tersebut dengan benar; (2) para peserta menonton video yang menampilkan percakapan antara front *officer* dan tamu hotel mengenai penjelasan fasilitas serta regulasi hotel. Peserta juga diminta untuk menjawab beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan video tersebut; (3) para peserta mendapat beberapa *list language expressions* yang dapat digunakan untuk menjelaskan fasilitas dan peraturan hotel; (4) para peserta juga diberikan beberapa contoh dialog yang berkaitan dengan topik tersebut agar dapat lebih mengerti tentang penggunaan *language expressions* secara tepat sesuai konteks; (4) para peserta melakukan *role play* berdasarkan beberapa scenes yang diberikan seperti *restaurant, kolam renang, kamar hotel, lobby, dan fasilitas spa*. Dalam *role play* tersebut, terdapat satu peserta yang berperan sebagai staf hotel dan beberapa peserta lain menjadi tamu hotel. Peserta diharapkan dapat menjelaskan berbagai macam fasilitas dan peraturan hotel kepada tamu secara efektif dengan menggunakan Bahasa Inggris.

Room Service - Taking Orders

Program pengayaan pada sesi kali ini berfokus pada tiga pokok bahasan yang meliputi *Vocabulary* (berbagai jenis makanan dalam bahasa Inggris), *Taking Orders* (sebagai *room service*), dan *Placing Orders* (sebagai *guest*). Tujuan program pengayaan ini adalah agar: (1) Peserta dapat memperluas kosakata untuk nama makanan-makanan dalam bahasa Inggris; (2) Peserta dapat

memperdalam pengetahuan mereka mengenai *Taking Orders* dan *Placing Orders* dalam bahasa Inggris, baik dari sisi guest maupun dari sisi *room service*; (3) Peserta diberikan kesempatan untuk melatih *listening* dan *speaking* mereka, terutama yang berhubungan dengan *Placing* dan *Taking Orders* dalam bahasa Inggris. Serangkaian kegiatan yang dilakukan, adalah sebagai berikut: Sesi dimulai dengan permainan yang berhubungan dengan *Vocabulary* (nama makanan dalam bahasa Inggris); Para peserta menonton video sebagai contoh *Placing* dan *Taking Orders* yang baik dalam bahasa Inggris; Para peserta diberikan pemaparan mengenai language expressions yang baik dalam *Placing* dan *Taking Orders*, baik dari sisi *Room Service* maupun dari sisi *Guest*; Para peserta diberikan latihan *listening* di mana mereka diminta untuk mendengarkan dialog seputar *Placing* dan *Taking Orders* dan mereka harus melengkapi dialog dalam lembar kerja yang sudah disediakan; Para peserta melatih *listening* mereka lebih lanjut dengan memainkan *Whispering Game*, dimana mereka diminta untuk membisikkan *expressions* terkait *Placing* dan *Taking Orders* ke teman sekelompoknya, dan anggota kelompok terakhir harus dapat mengatakan *expression* yang dibisikkan oleh anggota pertama secara tepat; Terakhir, para peserta diminta untuk melakukan *role play*, dimana mereka harus membuat dialog singkat antara *guest* dan *room service*, dan mempraktekkan dialog tersebut di depan kelas. Adapun aktifitas yang dilakukan adalah Permainan menggambar dan menebak nama makanan dalam bahasa Inggris, *Listening practice (fill in the blanks)*, serta *Role play* (latihan menggunakan language expressions yang tepat untuk *Placing* dan *Taking Orders*).

Greeting, Seating, and Explain Menu

Program pengayaan diorientasikan pada empat pokok bahasan yang mencakupi *Greeting*, *Seating* dan *Explain menu*. Program pengayaan dilakukan dengan tujuan untuk memperkaya khazanah peserta mengenai kosa kata yang awam digunakan dalam pelaksanaan '*service*' di hotel. Kegiatan yang dilakukan mencakupi: pengenalan tim yang bekerja dalam divisi restoran; pengenalan berbagai peristilahan yang umum dalam dunia kuliner; pendeskripsian menu makanan; serta cara mempersilahkan, menyambut, dan mengarahkan tamu, dan lain-lain. Sejumlah aktivitas yang dilakukan adalah Presentasi, Permainan berkelompok, penarasian dan pendeksripsian menu makanan.

Requests and Responses

Topik ini bertujuan untuk memperkenalkan frase Bahasa Inggris yang digunakan dalam konteks permintaan bantuan dalam perhotelan serta respon yang diberikan. Ruang lingkup yang diberikan adalah seputar ekspersi dalam memberikan bantuan pada *Lobby*, *Concierge*, *Housekeeping*. Aktivitas yang diberikan berupa *ice-breaking (games)*, *listening (situasi request and responses)*, diskusi kalimat dialog dan kosa kata yang umum digunakan, praktek *role-playing*, diakhiri dengan tanya-jawab.

In the Restaurant: Taking order, Recommending, Serving, and Asking for Feedback

Terdapat empat pokok bahasan yang dipelajari pada sesi ini, yaitu *taking order*, *recommending*, *servicing* dan *asking for feedback*. Keempat aktivitas ini sangat lazim dijumpai pada percakapan di restoran atau rumah makan sehingga penting bagi para peserta ABDIMAS untuk mengetahui ekspresi bahasa dan kosa kata untuk keempat aktivitas tersebut. Para peserta ABDIMAS menonton video multimedia yang disiapkan narasumber ABDIMAS yang berisi simulasi empat aktivitas di atas. Setelah selesai menonton, narasumber ABDIMAS mengulang

kembali dan membahas penggunaan ekspresi bahasa serta kosa kata yang digunakan pada video. Narasumber juga memberikan serangkaian ekspresi bahasa dan kosa kata tambahan. Para peserta ABDIMAS diarahkan untuk menyiapkan roleplay dengan satu grup terdiri dari 2-3 peserta. Satu peserta dalam satu grup berperan sebagai *waiter /waitress* sementara peserta lainnya dalam grup yang sama berperan sebagai tamu di restoran. Para peserta mensimulasikan penggunaan ekspresi bahasa dan kosa kata untuk *taking order, recommending, serving* dan *asking for feedback* secara bergantian. ABDIMAS diakhiri dengan pemberian hadiah bagi kelompok yang berhasil memeragakan roleplay dengan baik.

Welcoming, Offering Choice of Drink, Serving, Payment

Program pengayaan berfokus pada tiga fokus bahasan: *Meeting and Greeting Guest (Welcoming); respond to guests' questions or request (offering choice of drink, serving, payment); dan participate in short conversations with guests*. Tujuan program pengayaan adalah agar Peserta dapat menggunakan *language expression* yang tepat saat menyapa tamu hotel; Peserta dapat mengaplikasikan *some, any* saat menawarkan beberapa layanan hotel pada tamu; Peserta dapat mengakomodasi permintaan tamu, menginterupsi percakapan, menutup percakapan dengan tamu. Kegiatan yang dilakukan mencakup mempelajari *language expression* yang tepat saat menyapa tamu hotel; *grammar* fokus *some, dan any*; serta *Language expression* untuk mendeskripsikan layanan hotel, menginterupsi percakapan, menutup percakapan dengan tamu. Aktivitas yang dilakukan meliputi: penarasian, pendeskripsian, diskusi kelompok, *role play* dalam berbagai konteks (*conversation in the kitchen, parking lot, front office, restaurant*).

Handling Complaints 1

Fokus kegiatan ini adalah mengajarkan ekspresi ekspresi dalam bahasa Inggris dalam menanggapi komplain dari para tamu. Kegiatan ini bertujuan agar peserta dapat menggunakan *language expressions* yang tepat saat memberi respon terhadap komplain dari para tamu hotel. Kegiatan dibuka dengan games tentang kosa kata (*vocabulary*) yang berhubungan dengan masalah masalah yang biasanya terjadi pada tamu di hotel. Kemudian dilanjutkan dengan pengajaran *language expressions* yang dapat digunakan oleh para peserta dalam merespon dan menghadapi komplain dari para tamu hotel. Kemudian acara ditutup dengan meminta para peserta untuk melakukan praktek mengenai *language expressions* yang sudah diajarkan sebelumnya. Dalam latihan ini, para peserta diminta untuk melakukan *roleplay*. Dalam *roleplay* ini para peserta diminta untuk membuat dialog dengan menggunakan *language expressions* yang sudah diajarkan, kemudian mereka diminta untuk mempraktekkannya pada saat kegiatan.

Making Reservation

Program pengayaan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris pesertas ABDIMAS khususnya bahasa Inggris bidang perhotelan. Materi yang dibahas pada sesi ini adalah '*making reservation*' termasuk reservasi kamar hotel melalui telepon. Tujuan pembelajaran materi ini adalah: Agar peserta mampu menggunakan bahasa Inggris dengan tepat kepada para tamu hotel saat mereka melakukan reservasi baik reservasi di hotel maupun lewat telepon. Materi mencakup frase atau kalimat yang lazim digunakan saat reservasi berlangsung yang diajarkan dengan cara menjelaskan frase dan kalimat tersebut, menonton video serta mendengarkan contoh percakapan antara resepsionis dan tamu hotel saat melakukan reservasi dalam bahasa Inggris dan dilanjutkan

dengan bermain peran. Peserta juga diminta untuk menyusun kata kata yang sudah diacak sehingga menjadi frase atau kalimat yang digunakan saat reservasi.

Inquiries

Program pengayaan ini berfokus pada bagaimana peserta dapat membalas *email* pelanggan yang berkaitan dengan reservasi ruangan ataupun kamar hotel. Program pengayaan ini dilakukan dengan tujuan agar peserta dapat memahami struktur *email*, *language expression* dalam membuat/membalas *email* dalam bahasa Inggris. Kegiatan yang dilaksanakan, antara lain pengenalan yang dikemas dalam bentuk *email*, mempertunjukkan contoh *email* yang baik dan buruk, membahas struktur *email*, membahas *language expression* dalam *email*, bermain *game*, *email puzzle*, serta peserta diminta untuk mengorder *email* sesuai dengan potongan kalimat yang diberikan sesuai dengan struktur *email* yang sudah dibahas.

Handling Complaints 2

Program pengayaan ini berfokus pada bagaimana menggunakan bahasa Inggris yang tepat ketika menjawab komplain yang diberikan oleh tamu hotel. Tujuan program pengayaan adalah agar Peserta dapat menggunakan *language expression* yang tepat saat memberikan respon atas komplain yang diberikan oleh tamu hotel, Peserta dapat menerapkan langkah-langkah ketika menanggapi sebuah komplain atas masalah, yakni: mendengarkan, meminta maaf, memberikan tindakan, dan memastikan masalah sudah terselesaikan. Kegiatan yang dilaksanakan mencakupi *role-play* yang melibatkan 2 peserta dari divisi yang berbeda, mempelajari *language expression* yang tepat dalam menangani masalah, mahasiswa membantu *brainstorm* terkait *handling complaints* dengan memberikan *games* dan *quiz*.

Untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan kegiatan disebarkan kuesioner kepada peserta yang hasilnya terangkum dalam Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Pengukuran Umpan Balik Kegiatan

No	Komponen	Rata-rata Penilaian
1	Edukatif	4.8
2	Objektif	4.8
3	Akuntabel	4.8
4	Transparan	4.8
Jumlah Responden		146
Jumlah Narasumber		12

Melalui jbaran tabulasi di atas dapat dilihat secara menyeluruh bahwa mitra merasakan bahwa secara menyeluruh kegiatan ini dijalankan dengan baik merujuk pada 4 kriteria ukur, yaitu edukatif, objektif, akuntabel, dan transparan. Kriteria edukatif mengimplikasikan bahwa kegiatan ini

secara nyata memberikan pengetahuan manfaat serta menjawab dan dapat mendukung pelaksanaan tugas harian mitra.

Ditinjau dari kriteria objektif dapat dilihat bahwa materi yang disampaikan sesuai dengan kondisi dan masalah yang dihadapi peserta terutama dalam menjalankan rutinitasnya sebagai tim kerja hotel. Akuntabel mengindikasikan bahwa kegiatan disampaikan dengan jelas sehingga dapat memberikan pemahaman pada peserta serta dapat diterapkan dalam kehidupan riil sehingga dapat meningkatkan performa kerja masing-masing peserta. Transparan menunjukkan bahwa peserta dilibatkan secara aktif dalam pelaksanaan kegiatan dan juga berimplikasi pada kemungkinan untuk dikembangkan dan dialihiterapkan pada sisi-sisi dan dimensi perhotelan lainnya.

c. Implementasi

Kegiatan ini diharapkan memberikan dampak bagi pengembangan tidak hanya dalam sisi kualitas pelayanan melainkan juga peningkatan dalam sisi keilmuan. Kegiatan ABDIMAS terprogram ini terintegrasi dengan mata kuliah di Universitas Bunda Mulia, secara khusus yang berisikan dengan pengajaran bahasa. Di samping itu, kegiatan ini akan disajikan dalam bentuk karya akademik yang dipublikasikan dalam medium publikasi bereputasi.

Simpulan

Pengabdian dan kepada Masyarakat dengan melibatkan IBIS Style Hotel – Gajah Mada menunjukkan luasnya cakupan bahasa Inggris yang tidak hanya berfokus pada kemampuan dan peningkatan keterampilan berbahasa melainkan juga penerapannya dalam berbagai bidang terkhusus bidang perhotelan. Kegiatan pengayaan ESP dalam konteks industri perhotelan dilakukan dalam 12 sesi dengan melibatkan tim pengajar. Penentuan tema dilakukan melalui proses inisiasi dengan mitra sehingga menghasilkan 4 tema besar yang dijabarkan secara menyeluruh dalam 12 pertemuan. Kegiatan pengayaan disajikan dalam berbagai bentuk, seperti presentasi, roleplay, serta games, sehingga memastikan keikutertaan peserta secara aktif pada setiap sesi pelaksanaannya. Hasil Angket menunjukkan bahwa kegiatan ini dilaksanakan dengan sangat baik dengan menggunakan empat parameter ukur (Edukatif, Objektif, Akuntabel, dan Transparan). Dapat dipastikan bahwa kegiatan ini memiliki dampak besar bagi peserta secara umum, IBIS Hotel sebagai mitra dan dunia industri perhotelan secara umum. Sehingga pelaksanaannya dimasa yang akan datang dapat diterapkan pada rantai waralaba hotel tersebut atau secara umum bagi industri perhotelan.

Daftar Pustaka

- Anthony, L. (1997). Defining English for Specific Purposes and the Role of the ESP Practitioner. <http://iteslj.org/Articles/Gatehouse-ESP.html>
- Burdová, V. (2007). English for Specific Purposes (Tourist Management and Hotel Industry).
- Coleman, H. (1989). Working with Language. De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110849226>
- Crystal, D. (2003). English as a Global Language (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Harmer, J. (n.d.). The Practice of English Language Teaching (5th ed.). Pearson.

- Hutchinson, T., & Waters, Alan. (1992). *English for Specific Purposes: A learning centred approach*. Cambridge University Press.
- Ibis Styles Jakarta Gajah Mada (Indonesia) - Ulasan & Perbandingan Harga Hotel - Tripadvisor. (n.d.). Retrieved January 3, 2023, from https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g294229-d4562833-Reviews-Ibis_Styles_Jakarta_Gajah_Mada-Jakarta_Java.html
- Lorenzo, F. (2007). *Teaching English for Specific Purposes*. <http://www.usingenglish.com/articles/teaching-english-special-purposes.html>
- Murniati, & Junita. (2021). Teaching English To The Teachers of Special Needs Students At Panti Sosial Bina Grahita Belaian Kasih. *Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan* 5(1), 63-69. <http://dx.doi.org/10.30813/jpk.v5i1.2727>
- Nagy, T. (2016). English as a Lingua Franca and Its Implications for Teaching English as a Foreign Language. *Acta Universitatis Sapientiae, Philologica*, 8(2), 155–166. <https://doi.org/10.1515/ausp-2016-0024>
- Santoso, W., & Kinasih, P. R. (2022). Understanding University Teachers' Perspectives of English Medium Instruction in Indonesia. *Elsya : Journal of English Language Studies*, 4(3), 197–213. <https://doi.org/10.31849/elsya.v4i2.11031>
- Silalahi, R. M. P. (2019). Linguistic Imperialism : Native-Speakerism from the Perspective of Non-Native English Learners. *Journal of ELT Research*, 4(1), 73–84.
- Universitas Bunda Mulia ke ibis Styles Jakarta Gajah Mada - Google Maps. (n.d.). Retrieved January 3, 2023, from <https://www.google.com/maps/dir/Universitas+Bunda+Mulia,+Jalan+Lodan+Raya,+RT.12%2FRW.2,+Ancol,+Kota+Jakarta+Utara,+Daerah+Khusus+Ibukota+Jakarta/ibis+Styles+Jakarta+Gajah+Mada,+5+%26+7,+Jalan+Kyai+Haji+Zainul+Arifin,+RW.1,+Petojo+Utara,+Kota+Jakarta+Pusat,+Daerah+Khusus+Ibukota+Jakarta/@-6.1476483,106.8125049,14.4z/data=!4m13!4m12!1m5!1m1!1s0x2e6a1e076112ebad:0xacd0a7987f401f11!2m2!1d106.8184254!2d-6.129835!1m5!1m1!1s0x2e69f675f4eb31a3:0x5cca06dede896c44!2m2!1d106.8179337!2d-6.1602807?hl=id>
- Zhang, X. (2021). Investigating Student Teachers' Perceptions of English as a Lingua Franca and Its Teaching in Mainland China. *Asian Englishes*, 24(3), 247-262. <https://doi.org/10.1080/13488678.2021.1926647>