

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN BAHASA INGGRIS BAGI  
KARYAWAN HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PT. SANBE KARYAPERSADA**

Tugas Akhir Magang



Disusun Oleh :

Sinyo Herde Keleyan - 21311115

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2025**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN BAHASA INGGRIS BAGI  
KARYAWAN HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PT. SANBE KARYAPERSADA**

Tugas Akhir Magang

Disusun dan digunakan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana  
Strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika,  
Universitas Islam Indonesia.

Disusun Oleh :

Nama : Sinyo Herde Keleyan

NIM : 21311115

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2025**

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR**

**TUGAS AKHIR BERJUDUL**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN BAHASA INGGRIS BAGI KARYAWAN HOTEL NEW  
SAPHIR YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

Disusun oleh : Sinyo Herde Keleyan

Nomor Mahasiswa : 21311115

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan lulus  
hari ini, tanggal: Senin 05 Januari 2026

Pembimbing TA : Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D.  
Penguji : Suhartini, Dra., M.Si.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak terdapatnya karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku.”

Yogyakarta, 5 Desember 2025



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Sinyo Herde Keleyan".

Sinyo Herde Keleyan

21311115



## **HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

### **EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN BAHASA INGGRIS BAGI KARYAWAN HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

Diajukan Oleh:

Nama : Sinyo Herde Keleyan

NIM : 21311115

Program Studi : Manajemen S1

Konsentrasi: Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 6 November 2025

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D.

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan tugas akhir magang ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai bagian dari penyelesaian program studi di Tingkat Sarjana pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, dengan judul **“Efektivitas Program Pelatihan Bahasa Inggris bagi Karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**

Penyusunan TA magang ini tidak lepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang harus dihadapi. Namun, berkat dukungan dari berbagai pihak, saya berhasil menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Semua pihak di Hotel New Saphir Yogyakarta yang telah memberikan izin serta dukungan dalam penelitian ini yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
3. Keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan doa dan semangat tanpa henti selama saya menjalani masa studi.
4. Teman-teman seangkatan dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moral, teknis, dan ide-ide konstruktif selama penyusunan tugas akhir ini.

Saya menyadari bahwa TA magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga TA magang ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan bahasa Inggris yang diselenggarakan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta dalam meningkatkan kemampuan komunikasi dan kualitas pelayanan karyawan terhadap tamu asing. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap peserta pelatihan serta pihak manajemen hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta berjalan efektif pada empat level model Kirkpatrick, yaitu *reaction*, *learning*, *behavior*, dan *result*. Pada level *reaction*, peserta memberikan tanggapan positif terhadap metode pelatihan yang interaktif dan relevan dengan kebutuhan kerja. Pada level *learning*, terjadi peningkatan kemampuan kosakata, pelafalan, serta keterampilan berbicara dalam konteks pelayanan. Pada level *behavior*, pelatihan menumbuhkan rasa percaya diri, sikap profesional, dan kemampuan adaptif karyawan dalam menghadapi tamu asing. Sementara pada level *result*, pelatihan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan citra profesional hotel. Secara keseluruhan, pelatihan bahasa Inggris berbasis praktik langsung terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi karyawan dan menjadi strategi penting dalam pengembangan sumber daya manusia di industri perhotelan.

**Kata kunci:** pelatihan bahasa Inggris, efektivitas pelatihan, model Kirkpatrick.

## ABSTRACT

*This study aims to evaluate the effectiveness of the English training program conducted by Hotel New Saphir Yogyakarta in improving employees' communication skills and service quality towards foreign guests. The research employed a qualitative approach with a case study method through in-depth interviews, observations, and documentation involving training participants and hotel management. The findings indicate that the English training program at Hotel New Saphir Yogyakarta was effective across the four levels of Kirkpatrick's model: reaction, learning, behavior, and result. At the reaction level, participants responded positively to the interactive and job-relevant training methods. At the learning level, there was a noticeable improvement in vocabulary mastery, pronunciation, and speaking skills within the service context. At the behavior level, the training fostered greater confidence, professionalism, and adaptability among employees when interacting with foreign guests. Finally, at the result level, the training contributed to enhanced service quality, guest satisfaction, and the hotel's professional image. Overall, the practice-based English training program proved effective in improving employee competence and serves as an essential strategy for human resource development in the hospitality industry.*

**Keywords:** *English training, training effectiveness, Kirkpatrick model.*

## Daftar Isi

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| BAB I.....                                                         | 1  |
| PENDAHULUAN.....                                                   | 1  |
| 1.1 Profil Perusahaan.....                                         | 1  |
| 1.2 Latar Belakang.....                                            | 5  |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                                           | 7  |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                         | 7  |
| 1.5 Implikasi/Kontribusi.....                                      | 8  |
| BAB II.....                                                        | 10 |
| KAJIAN LITERATUR.....                                              | 10 |
| 2.1 Landasan Teori.....                                            | 10 |
| 2.1.1. Program Pelatihan Sumber Daya Manusia.....                  | 10 |
| 2.1.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia.....                       | 10 |
| 2.1.1.2. Peran SDM dalam Pelayanan.....                            | 10 |
| 2.1.1.3. Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan.....   | 11 |
| 2.1.1.4. Manajemen Sumber Daya Manusia.....                        | 12 |
| 2.1.2. Program Pelatihan Bahasa Inggris.....                       | 12 |
| 2.1.2.1. Program Pelatihan.....                                    | 12 |
| 2.1.2.2. Peran Bahasa Inggris dalam Industri Perhotelan.....       | 13 |
| 2.1.2.3. Efektivitas Pelatihan Bahasa Inggris.....                 | 15 |
| 2.1.3. Peningkatan Kualitas Pelayanan.....                         | 15 |
| 2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....                        | 15 |
| 2.1.3.2. Pentingnya Kualitas Pelayanan di Industri Perhotelan..... | 16 |
| 2.2 Kerangka Konsep .....                                          | 17 |
| BAB III.....                                                       | 23 |
| METODOLOGI.....                                                    | 23 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....                                     | 23 |
| 3.2 Unit Analisis.....                                             | 24 |
| 3.3 Sumber Data.....                                               | 24 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                   | 25 |
| 3.5 Uji Keabsahan Data.....                                        | 26 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 3.5 Teknik Analisis Data.....         | 26 |
| BAB IV.....                           | 28 |
| TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 28 |
| 4.1 Pengantar.....                    | 28 |
| 4.2 Temuan Penelitian.....            | 30 |
| 4.2.1. Reaction.....                  | 30 |
| 4.2.2. Learning.....                  | 32 |
| 4.2.3. Behavior.....                  | 34 |
| 4.2.4. Result.....                    | 36 |
| 4.3 Pembahasan.....                   | 38 |
| 4.3.1. Reaction.....                  | 38 |
| 4.3.2. Learning.....                  | 40 |
| 4.3.3. Behavior.....                  | 42 |
| 4.3.4. Result.....                    | 44 |
| BAB V.....                            | 46 |
| KESIMPULAN & SARAN.....               | 46 |
| 5.1 Kesimpulan.....                   | 46 |
| 5.1.1. Reaction.....                  | 46 |
| 5.1.2. Learning.....                  | 46 |
| 5.1.3. Behavior.....                  | 47 |
| 5.1.4. Result.....                    | 47 |
| 5.2 Implikasi Manajerial.....         | 48 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian.....      | 48 |
| 5.4 Saran dan Riset ke Depan.....     | 48 |
| LAMPIRAN.....                         | 49 |
| REFERENSI.....                        | 62 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Profil Perusahaan

- **Sejarah Perusahaan:**

Pada awal pendiriannya, hotel ini dikenal dengan nama Hotel Yogyakarta *International* dan berada di bawah naungan PT. Yogya Pariwisata *Promotion*. Sejak berdiri, hotel tersebut telah beroperasi selama kurang lebih 27 tahun. Antara Maret 1990 hingga awal Februari 1992, pengelolaan dan operasional hotel diambil alih oleh Manajemen Fairmont *International*, sehingga namanya kemudian berubah menjadi Fairmont Yogyakarta *International* Hotel.

Setelah masa kerja sama dengan Fairmont *International* berakhir, tepatnya pada 19 Februari 1992, pengelolaan dan operasional Hotel Yogya *International* dialihkan kepada *Century International* Hotel. Perusahaan tersebut didirikan pada tahun 1991 dan berfokus pada pengelolaan berbagai hotel serta resor di kawasan Asia Pasifik, dengan kantor pusat yang berlokasi di Hongkong.

Kerja sama pengelolaan antara Manajemen *Century International* dan Hotel Yogya *International* berakhir pada akhir tahun 1996. Setelah itu, PT. Yogya Pariwisata *Promotion* menyerahkan tanggung jawab manajemen dan operasional hotel kepada *Acacia Management*, sebuah perusahaan yang berpusat di Singapura, pada 15 Desember 1996. Sebagai konsekuensi dari perubahan tersebut, nama hotel resmi diganti menjadi *The Acacia* Hotel Yogyakarta, yang sekaligus menjadi properti kedua yang dikelola oleh *Acacia Management* setelah *The Acacia* Jakarta.

Seiring meningkatnya persaingan di sektor perhotelan Yogyakarta, pemilik Hotel Yogya *International* memutuskan untuk menjual properti tersebut. Pada 1 September 1997, setelah dikelola oleh *Acacia Management* selama kurang lebih sembilan bulan, hotel ini resmi diakuisisi oleh PT. Usaha Pariwisata Sukses (PT. UPS) yang berpusat di Jakarta sebagai pemilik baru. Pasca proses akuisisi tersebut, nama *The Acacia* Hotel Yogyakarta dikembalikan menjadi Hotel Yogya *International*.

Dalam upaya menghadapi kompetisi yang semakin ketat dari berbagai jaringan hotel, baik lokal maupun internasional, PT. Usaha Pariwisata Sukses selaku pemilik Hotel Yogya *International* memutuskan untuk menunjuk *Century*

*International* Hotel sebagai pengelola baru. Terhitung sejak 1 Juni 1998, pengelolaan hotel resmi diambil alih oleh pihak *Century International*, dan nama hotel pun diubah menjadi *Century Saphir* Yogyakarta. Masa Kerja sama ini berlangsung hingga 31 Agustus 2001, hotel kembali beroperasi dengan nama baru yaitu Hotel Saphir Yogyakarta, namun kepemilikan tetap berada di bawah PT. Usaha Pariwisata Sukses.

Sejak beroperasi dengan nama Hotel Saphir pada 1 September 2001, tingkat hunian hotel ini menunjukkan peningkatan yang cukup tinggi. bahkan, pada beberapa kesempatan, pihak hotel mengalami kekurangan ketersediaan kamar dan ruang pertemuan, sehingga sebagian tamu harus dialihkan ke hotel lain. Untuk mengatasi hal tersebut, manajemen hotel memutuskan melakukan ekspansi dengan menambah jumlah kamar serta ruang rapat agar dapat memenuhi permintaan tamu yang terus meningkat. Pada 14 Juni 2008, sebanyak 106 kamar baru resmi dioperasikan, melengkapi 206 kamar yang telah ada sebelumnya, sehingga total keseluruhan kamar yang tersedia menjadi 312 unit.

Seiring meningkatnya kompetisi di industri perhotelan Yogyakarta akibat munculnya sejumlah hotel berbintang seperti *Royal Ambarukmo Palace*, Aston, dan Tentrem, pihak pemilik Hotel Saphir Yogyakarta (PT. Yogya Pariwisata *Promotion*) memutuskan untuk menjual properti tersebut. Pada 29 Mei 2012, kepemilikan hotel resmi beralih kepada PT. Sanbe Karyapersada, dengan total sebanyak 206 kamar. Selanjutnya, pada 1 Desember 2014, hotel ini mengalami *rebranding* dan resmi berganti nama menjadi Hotel New Saphir Yogyakarta, namun tetap berada di bawah manajemen PT. Sanbe Karyapersada hingga saat ini.

- **Visi Misi:**

Visi hotel New Saphir Yogyakarta adalah “Menjadi hotel yang utama untuk tujuan yang menyenangkan dan nyaman, baik untuk bisnis maupun liburan”, dengan misi “Dengan cara terus menerus melaksanakan komitmen untuk melatih dan mengembangkan semua karyawan di dalamnya”.

Dalam penerapannya, pertama perusahaan melakukan pelayanan prima yang meliputi keramahan staf, kecepatan pelayanan, kebersihan, dan pelayanan yang memadai. Kedua, perusahaan meningkatkan kenyamanan dan kenikmatan dengan menyediakan tempat tidur yang nyaman, ruang publik yang bersih dan menarik, serta pilihan makanan yang lezat dan bervariasi. Ketiga, menyediakan fasilitas bisnis dan hiburan seperti *ballroom*, *meeting room*, koneksi internet yang cepat, sedangkan untuk hiburan dapat berupa kolam renang, *gym*, dan lapangan tenis.



Hal diatas tentunya dapat dicapai dengan maksimal ketika perusahaan menerapkan misi yang menunjang seperti, mengadakan pelatihan karyawan mulai dari keterampilan, bahasa, dan kursus lanjutan. Selain itu juga dengan menciptakan budaya kerja yang positif, sehingga karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik.

- **Nilai-Nilai Inti**

Nilai inti dari Hotel New Saphir Yogyakarta berfokus pada komitmen terhadap kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam setiap aspek pelayanan. Hotel ini berupaya memberikan pengalaman menginap yang nyaman, ramah, dan berkesan melalui standar layanan profesional, keramahan staf, serta fasilitas yang lengkap dan terawat. Dengan mengedepankan kualitas pelayanan, mulai dari proses *check-in* yang efisien, kebersihan kamar, hingga respons cepat terhadap kebutuhan tamu. Hotel New Saphir membangun hubungan yang hangat dan penuh kepercayaan dengan setiap pengunjung. Pendekatan yang berorientasi pada pelanggan ini tidak hanya menciptakan loyalitas, tetapi juga menjadikan hotel ini sebagai pilihan utama bagi tamu yang mengutamakan kenyamanan dan perhatian terhadap detail selama menginap di Kota Yogyakarta.

- **Produk atau Layanan:**

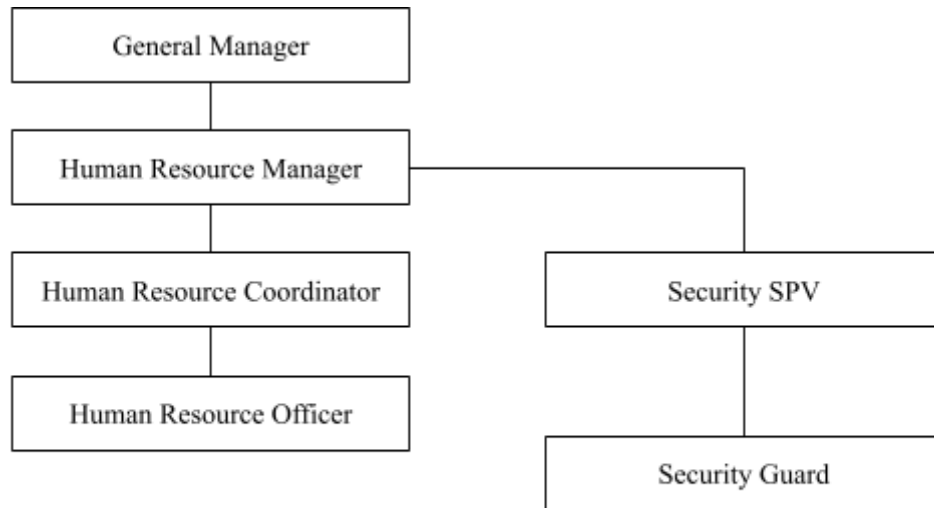
Produk yang ditawarkan oleh hotel New Saphir Yogyakarta mulai dari kamar hotel dengan berbagai tipe, *restaurant*, *bar*, *Wi-Fi* kolam renang, *gym*, lapangan tenis, *meeting rooms*, ruang ibadah, *ballroom*, *laundry*, area parkir dan toko *souvenir*.

Sedangkan untuk layanan yang diberikan berupa resepsionis 24 jam, *concierge*, *vallet*, penjemputan dan pengantaran ke bandara, layanan kebersihan dan keamanan, layanan pernikahan dan acara khusus, dan layanan penyewaan transportasi.

- **Tata Kelola:**

Hotel New Saphir Yogyakarta yang berada dibawah naungan PT. Sanbe Karyapersada memiliki struktur organisasi dengan beberapa departemen utama, termasuk *General Manager*, *Front Office Departement*, *House Keeping Departement*, *Food and beverage Departement*, *Sales and Marketing Departement*, *Accounting Departement*, *Engineering Departement*, *Human Resources Departement*. Selama magang, saya ditempatkan di *Human Resource Development*, bekerja dan dibimbing secara langsung dibawah Manajer HR yang berkolaborasi erat dengan berbagai departemen yang berada di Hotel New Saphir Yogyakarta.

Struktur organisasi yang dimiliki departemen *Human Resource Development* (HRD) adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Tata Kelola Departemen HRD**

- **Segmen Pasar**

Hotel New Saphir Yogyakarta menasar segmen pasar yang terdiri dari wisatawan bisnis, wisatawan domestik kelas menengah ke atas, serta tamu dari segmen MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*). Sebagai hotel bintang 4 yang berlokasi strategis di Jalan Laksda Adisucipto, berdekatan dengan pusat kota dan area komersil. Hotel ini menawarkan fasilitas lengkap seperti *ballroom*, ruang meeting, kolam renang, pusat kebugaran, dan restoran. Fasilitas-fasilitas tersebut sangat sesuai untuk kebutuhan pelaku perjalanan bisnis maupun penyelenggaraan berbagai jenis acara. Dengan tarif yang kompetitif dan kenyamanan layanan yang ditawarkan, Hotel New Saphir juga menjadi pilihan menarik bagi keluarga atau pasangan yang mencari akomodasi berkualitas tinggi tanpa harus menginap di hotel bintang lima, sehingga mampu menjangkau berbagai segmen pasar secara efektif di Kota Yogyakarta.

- **Pesaing Utama**

Hotel New Saphir Yogyakarta merupakan hotel bintang empat yang berlokasi strategis di Yogyakarta, memiliki sejumlah pesaing utama di segmen akomodasi menengah ke atas di Yogyakarta khususnya yang memiliki fasilitas serupa. Hotel ini

bersaing lebih ketat dengan beberapa hotel serupa di lokasi yang berdekatan, diantaranya GRAMM Hotel by Ambarrukmo dan *The Victoria Hotel* Yogyakarta. Di luar segmen bintang empat, terdapat juga beberapa hotel bintang 5 yang menjadi pesaing dalam hal kemewahan dan layanan yang premium, seperti *Grand Mercure* Yogyakarta dan juga *Royal Ambarrukmo* Yogyakarta. Kehadiran hotel-hotel tersebut menjadikan pasar perhotelan di Yogyakarta sangat kompetitif, terutama pada kawasan yang dekat dengan bandara, pusat kota, dan destinasi wisata utama.

## **1.2 Latar Belakang**

Komunikasi memegang peranan penting dalam berbagai bidang kehidupan, khususnya di sektor bisnis pariwisata. Proses komunikasi dua arah sangat dibutuhkan untuk membangun pemahaman dan hubungan yang baik antar pihak yang terlibat. Salah satu alat utama dalam komunikasi di industri pariwisata adalah bahasa. Dalam konteks pelayanan terhadap wisatawan mancanegara, seperti pada industri perhotelan, kemampuan menggunakan bahasa Internasional seperti Bahasa Inggris menjadi sangat esensial (Lestari, 2022). Tingkat persaingan yang tinggi dalam dunia bisnis pariwisata global mendorong berbagai pelaku usaha untuk mengembangkan strategi yang dapat memperkuat daya saing, memperluas peluang, serta membangun relasi dan kemitraan bisnis (Andy, Rusfandi, & Muzammil, 2018). Oleh karena itu, penguasaan keterampilan komunikasi dalam Bahasa Inggris menjadi kebutuhan penting agar perusahaan mampu beradaptasi dengan dinamika persaingan dan memiliki keunggulan kompetitif di industri tersebut.

Hotel New Saphir Yogyakarta adalah salah satu hotel bintang empat yang mengutamakan pelayanan prima bagi semua wisatawan mancanegara baik domestik maupun internasional. Hotel New Saphir berlokasi di Jalan Laksda Adisucipto No. 38, Demangan, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55221. Lokasi ini menjadi salah satu kelebihan yang dimiliki oleh Hotel New Saphir Yogyakarta karena berada di pusat kota yang penuh dengan aktivitas turis baik domestik maupun internasional. Berkat kelebihan ini, banyak wisatawan yang menjadikan Hotel New Saphir Yogyakarta sebagai pilihan untuk sekedar singgah atau menginap dengan waktu yang lama. Sebagai salah satu hotel yang dijadikan pilihan utama ketika di Yogyakarta, Hotel New Saphir berkomitmen dengan cara terus-menerus melaksanakan pelatihan dan mengembangkan semua karyawan di dalamnya. Guna memenuhi komitmen dan misi tersebut, diperlukan penerapan manajemen

pelayanan, salah satunya dalam bentuk kemampuan komunikasi dalam berbahasa yang baik dari seluruh karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta.

Pelayanan prima merupakan bentuk layanan terbaik dalam manajemen modern yang berfokus pada kepuasan dan kebutuhan tamu. Konsep *service excellence* mengacu pada pemberian layanan yang memenuhi standar mutu sesuai dengan ekspektasi serta kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan unggul ditentukan oleh dua aspek utama yang saling berkaitan, yaitu mutu layanan dan kualitas interaksi. Pelayanan prima menjadi aset penting bagi perusahaan karena dapat membangun kepercayaan serta pengakuan dari masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat citra positif perusahaan. Untuk mewujudkan pelayanan yang unggul tersebut, diperlukan kemampuan komunikasi yang efektif, khususnya dalam aspek interaktif, agar tercipta hubungan yang baik antar karyawan dan tamu.

Kemampuan berbahasa yang baik memiliki peranan yang sangat penting dalam industri perhotelan. Sebagai alat komunikasi internasional, berbahasa Inggris perlu dikuasai secara aktif, baik secara lisan maupun tulisan. Oleh karena itu, hotel dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten, khususnya dalam hal kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Bahasa ini berfungsi sebagai bahasa *universal* yang memegang peran vital dalam interaksi global, terutama di tengah perkembangan dan persaingan dunia yang semakin terbuka akibat globalisasi. Selain itu, bahasa Inggris juga menjadi kunci utama dalam dunia bisnis pariwisata, termasuk sektor perhotelan, karena berperan sebagai jembatan komunikasi lintas budaya. Dengan demikian, penguasaan bahasa Inggris dapat dianggap sebagai bentuk investasi berharga, baik bagi individu maupun perusahaan. Untuk mencapai kemampuan tersebut, proses pembelajaran bahasa Inggris sebaiknya berfokus pada praktik langsung, sehingga karyawan dapat berpartisipasi aktif dalam komunikasi dua arah sesuai dengan situasi nyata di tempat kerja.

Hotel New Saphir Yogyakarta sendiri memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang kurang memiliki pelatihan lebih dalam berbahasa Inggris. Karena hal ini, kebanyakan karyawan kurang bahkan tidak memahami bahasa Inggris sama sekali. Padahal bahasa Inggris memiliki peran yang krusial bagi sebuah perhotelan khususnya yang menerima tamu dari mancanegara. Kekurangan ini menjadikan Hotel New Saphir Yogyakarta dipandang kurang prima dalam melayani tamu internasional karena keterbatasan informasi yang diberikan. Di dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik, terdapat salah satu kajian yang menerangkan pentingnya pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia Strategik. Dalam jurnal yang berjudul “Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia” tahun 2018, oleh Muhammad Darari Bariqi, mengungkapkan keberhasilan suatu perusahaan

ditentukan oleh sumber daya yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia menjadi aset perusahaan yang harus dipelihara dan dikembangkan sehingga dapat memberikan kontribusi optimal bagi kelanjutan perusahaan itu sendiri. Sumber daya manusia dalam perusahaan harus meningkatkan kemampuan dan profesionalisme bagi kepentingan perusahaan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, Hotel New Saphir Yogyakarta berinisiatif untuk mengadakan pelatihan Bahasa Inggris bagi para karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan hotel. Dan dari adanya pelatihan tersebut, akan diteliti bagaimana efektivitas pelatihan yang diterapkan bagi para karyawan di Hotel New Saphir Yogyakarta.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Selama berlangsungnya masa magang, dapat diidentifikasi satu permasalahan yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, yaitu kurangnya kemampuan berbahasa Inggris bagi karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta, sehingga Hotel New Saphir Yogyakarta memutuskan membuat pelatihan khusus Bahasa Inggris bagi karyawannya. Dengan adanya pengamatan dan pengalaman pelatihan secara langsung, peneliti ingin mengetahui tingkat efektivitas pelatihan tersebut terhadap karyawan-karyawan lain. Sehingga, dapat disimpulkan 4 rumusan masalah yang relevan, yaitu:

1. Bagaimana reaksi karyawan Hotel New Saphir terhadap pelaksanaan program pelatihan bahasa Inggris ditinjau dari interaksi pembelajaran, kesesuaian materi, dan kualitas instruktur?
2. Sejauh mana pelatihan bahasa Inggris berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman kosakata, pelafalan (*pronunciation*), serta keterampilan berbicara (*speaking*) karyawan dalam melayani tamu asing?
3. Bagaimana perubahan perilaku karyawan setelah mengikuti pelatihan bahasa Inggris, khususnya dalam hal kepercayaan diri dan sikap profesional?
4. Apa dampak program pelatihan bahasa Inggris terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan, termasuk kepuasan tamu asing dan citra Hotel New Saphir Yogyakarta?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari laporan akhir ini dibedakan menjadi dua tujuan yaitu, tujuan umum dan tujuan khusus;

## 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari laporan akhir ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan bahasa Inggris yang diterapkan di Hotel New Saphir Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas layanan karyawan terhadap tamu.

## 2. Tujuan Khusus

Terdapat empat tujuan khusus dalam laporan akhir ini, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana reaksi karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta terhadap pelaksanaan program pelatihan bahasa Inggris, khususnya terkait kesesuaian materi, metode pembelajaran, dan kualitas instruktur.
- b. Untuk menganalisis sejauh mana pelatihan bahasa Inggris mampu meningkatkan pemahaman kosakata, kemampuan pelafalan (*pronunciation*), serta keterampilan berbicara (*speaking*) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu asing.
- c. Untuk mengidentifikasi perubahan perilaku karyawan setelah mengikuti pelatihan, terutama dalam hal peningkatan rasa percaya diri, sikap profesional, serta kemampuan mengatasi kendala komunikasi yang muncul.
- d. Untuk mengevaluasi dampak pelatihan bahasa Inggris terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan, termasuk kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan tamu asing dan memperkuat citra positif Hotel New Saphir Yogyakarta.

Tujuan-tujuan ini akan membantu dalam mencapai tujuan umum laporan akhir dan memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas program pelatihan bahasa Inggris dalam konteks peningkatan kualitas layanan di hotel.

## 1.5 Implikasi/Kontribusi

### 1. Kontribusi Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk memperbaiki atau meningkatkan operasional perusahaan dengan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana program pelatihan bahasa Inggris yang efektif dapat meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan kepada tamu. Melalui analisis komprehensif, manajemen dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam program pelatihan serta mengembangkan strategi baru untuk memotivasi karyawan dan mengoptimalkan sumber daya. Hasil penelitian ini

juga dapat digunakan untuk menetapkan standar pelayanan yang lebih tinggi dan mengintegrasikan keterampilan bahasa inggris ke dalam evaluasi kinerja karyawan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang berorientasi pada kualitas. Pada akhirnya, implementasi rekomendasi dari penelitian ini akan meningkatkan kepuasan tamu, efisiensi operasional, dan daya saing hotel di pasar internasional.

## 2. Implikasi Teoritis

Penelitian ini dapat berkontribusi di bidang manajemen dengan menyediakan data empiris dan analisis mendalam tentang hubungan antara pelatihan bahasa dan kualitas pelayanan. Penelitian ini dapat menambah literatur tentang sumber daya manusia dengan menunjukkan bagaimana pelatihan khusus, seperti bahasa inggris, mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Selain itu temuan ini dapat memperkaya teori tentang efektivitas pelatihan dalam konteks perhotelan, memberikan wawasan baru mengenai desain program pelatihan yang optimal. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi akademisi dan praktisi dalam mengembangkan kebijakan dan praktik manajemen yang lebih baik di industri perhotelan dan sektor jasa lainnya.

## 3. Solusi yang Diharapkan

Penelitian ini dapat memberikan solusi dan rekomendasi yang konkret, seperti desain ulang program pelatihan bahasa inggris yang lebih interaktif dan sesuai dengan kebutuhan karyawan, peningkatan frekuensi dan durasi pelatihan, serta penambahan evaluasi yang lebih komprehensif untuk mengukur kemajuan karyawan. Penelitian ini juga memungkinkan perusahaan dalam merekomendasikan penetapan standar berbahasa inggris sebagai bagian dari proses rekrutmen dan promosi. Dengan menerapkan rekomendasi ini, perusahaan dapat meningkatkan keterampilan bahasa inggris karyawan secara efektif, yang akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan tamu.

## **BAB II**

### **KAJIAN LITERATUR**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1. Program Pelatihan Sumber Daya Manusia**

###### **2.1.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan individu yang berperan sebagai penggerak utama dalam sebuah organisasi atau perusahaan, dan memiliki posisi penting sebagai aset yang perlu dibina serta dikembangkan kemampuannya. Menurut Yusuf (2021), sumber daya manusia adalah individu yang memiliki kemampuan untuk bekerja dan memberikan kontribusi berupa jasa atau hasil kerja yang bernilai ekonomi bagi dirinya maupun masyarakat. Sementara itu, A. Wardana dalam kutipan A.S. Munandar (2014), menjelaskan bahwa SDM mencakup keterampilan, bakat, dan pengetahuan yang dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung kegiatan produksi dan pelayanan. SDM dipandang sebagai aset strategis yang perlu ditingkatkan kualitasnya agar mampu memberikan kontribusi maksimal terhadap keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan dan profesionalisme karyawan menjadi keharusan bagi organisasi. Dua dimensi utama yang menentukan kualitas SDM adalah kuantitas dan kualitas, di mana aspek kualitas hanya dapat ditingkatkan melalui proses pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan. Hal ini penting karena SDM merupakan faktor paling berpengaruh terhadap mutu dan daya saing suatu perusahaan atau organisasi (Siregar, 2018).

###### **2.1.1.2. Peran SDM dalam Pelayanan**

Menurut Mohammad yang dikutip oleh Mahsyar (2011), kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti metode pelaksanaan, kualitas sumber daya manusia, dan sistem manajemen yang diterapkan, termasuk di dalamnya aspek keselamatan kerja, hal ini menunjukkan bahwa pencapaian pelayanan yang berkualitas memerlukan perhatian terhadap seluruh elemen pendukung, terutama pengelolaan SDM. Sumber daya manusia



menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan dan keunggulan suatu perusahaan dibandingkan pesaingnya. Inyang (2010) juga menegaskan bahwa SDM memiliki potensi sinergis dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan apabila dikelola dan diberdayakan dengan baik. Lebih lanjut, Giovanini (2013) menyebutkan bahwa keterkaitan antara SDM dan kualitas pelayanan sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas di berbagai sektor. Dalam konteks ini, SDM mencakup seluruh pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan, di mana kompetensi dan kemampuan mereka menjadi penentu utama kualitas layanan yang diberikan. Pegawai yang memiliki pelatihan memadai dan keahlian yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif. Selain itu, tingkat motivasi dan kepuasan kerja turut berpengaruh terhadap performa pelayanan, sebagaimana dijelaskan oleh Hamadamin & Atan (2019), bahwa pegawai yang termotivasi cenderung memberikan layanan yang lebih optimal. Oleh karena itu, investasi dalam bentuk pelatihan, pengembangan kompetensi, serta penerapan kepemimpinan dan manajemen yang efektif menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi kerja SDM dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

#### **2.1.1.3. Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan**

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (PPSDM) merupakan strategi yang dirancang dan dijalankan secara berkelanjutan oleh perusahaan dengan tujuan meningkatkan kompetensi inti (*core competency*) karyawan serta kinerja organisasi melalui berbagai program seperti pelatihan, pendidikan, dan pengembangan profesional. Berdasarkan penelitian Cepeda-Carrion et al. (2019), kegiatan (PPSDM) berfokus pada peningkatan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja pribadi dan memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan perusahaan maupun negara. Pelatihan SDM memiliki peran yang sangat penting karena dapat memperkuat kompetensi karyawan yang pada gilirannya berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan (Isoard-Gauthier et al., 2013). Sementara itu, pengembangan SDM dipandang sebagai langkah strategis perusahaan untuk memperluas

pengetahuan, mengubah perilaku, dan meningkatkan keterampilan karyawannya (Haeruddin et al., 2021; Akbar et al., 2021). Secara umum, PPSDM mencakup serangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta untuk meningkatkan kompetensi, kemampuan, dan profesionalisme karyawan dalam jangka panjang. Bagi banyak organisasi, PPSDM juga berfungsi sebagai indikator kesiapan sekaligus alat penting dalam mempersiapkan tenaga kerja agar mampu menghadapi dinamika perubahan, peluang, dan tantangan yang muncul di masa depan.

#### **2.1.1.4. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan ilmu sekaligus seni dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja agar dapat berkontribusi secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan perusahaan, kesejahteraan karyawan, dan manfaat bagi masyarakat (Hasibuan, 2017). Menurut Kasmir (2019), MSDM mencakup proses perencanaan, perekrutan, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengelolaan karier, keselamatan dan kesehatan kerja, hingga hubungan industrial serta pemutusan hubungan kerja, dengan tujuan untuk mencapai visi organisasi sekaligus meningkatkan kesejahteraan para pemangku kepentingan. Mondy & Martocchio (2016) juga menekankan bahwa MSDM merupakan upaya strategis dalam mencapai tujuan organisasi melalui pengelolaan individu agar memiliki kompetensi dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Sementara itu, Gary Dessler (2003) menjelaskan bahwa MSDM mencakup kebijakan dan praktik yang berkaitan dengan pengelolaan manusia dalam organisasi, termasuk proses perekrutan, seleksi, pelatihan, pemberian penghargaan, dan evaluasi kinerja karyawan.

### **2.1.2. Program Pelatihan Bahasa Inggris**

#### **2.1.2.1. Program Pelatihan**

Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2003) menyatakan bahwa pelatihan merupakan upaya yang dirancang secara sistematis untuk membantu pegawai mempelajari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang berkaitan

dengan pekerjaannya. Menurut Riniwati (2016), pelatihan merupakan kegiatan yang bertujuan meningkatkan mutu, kemampuan, dan keterampilan seseorang yang dilakukan selama atau setelah menduduki suatu jabatan tertentu. Ia menambahkan bahwa pelatihan diarahkan untuk mengembangkan potensi serta keterampilan yang relevan dengan posisi kerja, dimana dorongan dan motivasi dari atasan berperan penting dalam peningkatannya. Pengembangan sumber daya manusia juga berkaitan erat dengan peningkatan kemampuan individu dalam menghadapi perubahan yang terjadi di lingkungan kerja. Sementara itu, Gomez-Mejia, Balkin, dan Cardy (2001) menjelaskan bahwa pelatihan biasanya diberikan ketika pegawai memerlukan peningkatan keahlian atau saat organisasi menerapkan sistem baru yang menuntut keterampilan tambahan. Sejalan dengan itu, Bernardin dan Russel (1998) mendefinisikan pelatihan sebagai proses yang bertujuan meningkatkan kinerja karyawan melalui perubahan mereka. Agar pelatihan efektif, kegiatan ini harus direncanakan dengan baik dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi serta pengalaman nyata peserta.

#### **2.1.2.2. Peran Bahasa Inggris dalam Industri Perhotelan**

Komunikasi menjadi salah satu aspek penting yang harus dikuasai, terutama dalam industri perhotelan. Penguasaan bahasa asing, khususnya Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional, menjadi faktor utama yang dapat mendukung tercapainya kinerja yang optimal. Bahasa Inggris memiliki peran vital dalam sektor pariwisata dan perhotelan karena berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara pihak hotel atau pelaku pariwisata dengan wisatawan mancanegara. Dengan kemampuan berbahasa Inggris yang baik, proses pelayanan dan interaksi dengan tamu dari berbagai negara dapat berlangsung lebih efektif dan profesional.

Menurut Joseph, Munghate, Arts, & College (*n.d.*) menyebutkan 6 peran penting Bahasa Inggris dalam dunia pariwisata dan perhotelan. Peran tersebut adalah sebagai berikut:

##### *a. Communicative/Interactive Role*

Ini merupakan peran paling utama Bahasa Inggris dalam dunia pariwisata. Bahasa Inggris memegang peranan yang sangat penting

dalam industri pariwisata karena berfungsi sebagai sarana utama komunikasi antara pelaku wisata dan wisatawan, maupun antarwisatawan dari berbagai negara. Ketika wisatawan dari latar belakang bahasa yang berbeda berkumpul di satu destinasi, penggunaan bahasa lokal menjadi kurang efektif karena sulit dipahami oleh pihak lain. Demikian pula, para pelaku wisata yang umumnya berasal dari daerah setempat tidak dapat mengandalkan bahasa daerah untuk berinteraksi dengan wisatawan mancanegara. Oleh karena itu, diperlukan bahasa *universal* yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak, dan dalam konteks ini, Bahasa Inggris berperan sebagai jembatan komunikasi yang memungkinkan terciptanya interaksi yang efektif antara wisatawan dan pelaku pariwisata.

*b. Integrative Role*

Selain berfungsi sebagai alat komunikasi, Bahasa Inggris juga berperan sebagai bahasa pemersatu dalam dunia pariwisata. Kegiatan pariwisata melibatkan individu dari berbagai negara, budaya, ras, dan kepentingan yang berbeda-beda. Dalam konteks tersebut, Bahasa Inggris berfungsi untuk menyatukan perbedaan tersebut dengan menjadi bahasa penghubung yang dapat dipahami oleh semua pihak, tanpa memandang latar belakang sosial maupun budaya masing-masing individu.

*c. Lingua-Franca Role*

*Lingua-Franca* dapat diartikan sebagai bahasa yang digunakan sebagai alat komunikasi bersama oleh individu-individu yang berasal dari latar belakang bahasa berbeda dalam suatu lingkungan multibahasa.

*d. Relation-Fostering Role*

Bahasa Inggris berperan dalam mempererat hubungan antar manusia, terutama dalam konteks interaksi global. Dalam industri pariwisata dan perhotelan, penggunaan bahasa Inggris memungkinkan wisatawan untuk berpartisipasi dalam berbagai aktivitas masyarakat setempat. Hal ini dimungkinkan karena wisatawan dapat berkomunikasi dan berinteraksi secara langsung dengan penduduk lokal melalui bahasa yang dapat dipahami bersama yakni Bahasa Inggris.

*e. Economic/Business Role*

Bahasa Inggris memiliki peran yang sangat penting dalam dunia bisnis dan perekonomian. Dalam konteks industri pariwisata dan perhotelan, bahasa ini berfungsi sebagai sarana komunikasi utama yang digunakan dalam berbagai kegiatan bisnis dan layanan internasional.

*f. Functional Role*

Peran terakhir Bahasa Inggris dalam bidang pariwisata adalah sebagai *functional role*. Dalam peran ini, bahasa Inggris berfungsi untuk memudahkan wisatawan dan masyarakat lokal dalam menyampaikan atau memperoleh informasi, meminta bantuan, serta melakukan berbagai bentuk komunikasi yang dibutuhkan selama aktivitas pariwisata berlangsung.

### **2.1.2.3. Efektivitas Pelatihan Bahasa Inggris**

Menurut Wiyono (2007), efektivitas dapat diartikan sebagai pelaksanaan suatu kegiatan yang memberikan hasil dan dampak yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Secara umum, efektivitas mencerminkan sejauh mana suatu aktivitas dilakukan sesuai dengan rencana dan berhasil mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks globalisasi saat ini, kemampuan berbahasa Inggris menjadi kebutuhan penting yang tidak dapat dihindari (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016), terutama di industri perhotelan yang menuntut karyawan untuk mampu berinteraksi dengan tamu asing secara baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, pelatihan bahasa Inggris bagi karyawan hotel menjadi hal yang sangat esensial. Pelatihan sendiri merupakan proses sistematis jangka pendek yang bertujuan untuk membantu individu memperoleh keterampilan dan pengetahuan tertentu guna meningkatkan perilaku kerja dan mendukung tercapainya tujuan organisasi (Siswanto, Bejo, 2010). Adapun pelatihan bahasa Inggris di lingkungan hotel berfungsi untuk mengembangkan kemampuan komunikasi karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada tamu internasional (Kusumawati, 2018). Kegiatan ini dapat diselenggarakan melalui berbagai metode, seperti kursus bahasa Inggris, pelatihan internal (*in-house training*), maupun pelatihan berbasis daring (Ruswanto, 2019; Akbar, 2017).

### **2.1.3. Peningkatan Kualitas Pelayanan**

#### **2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

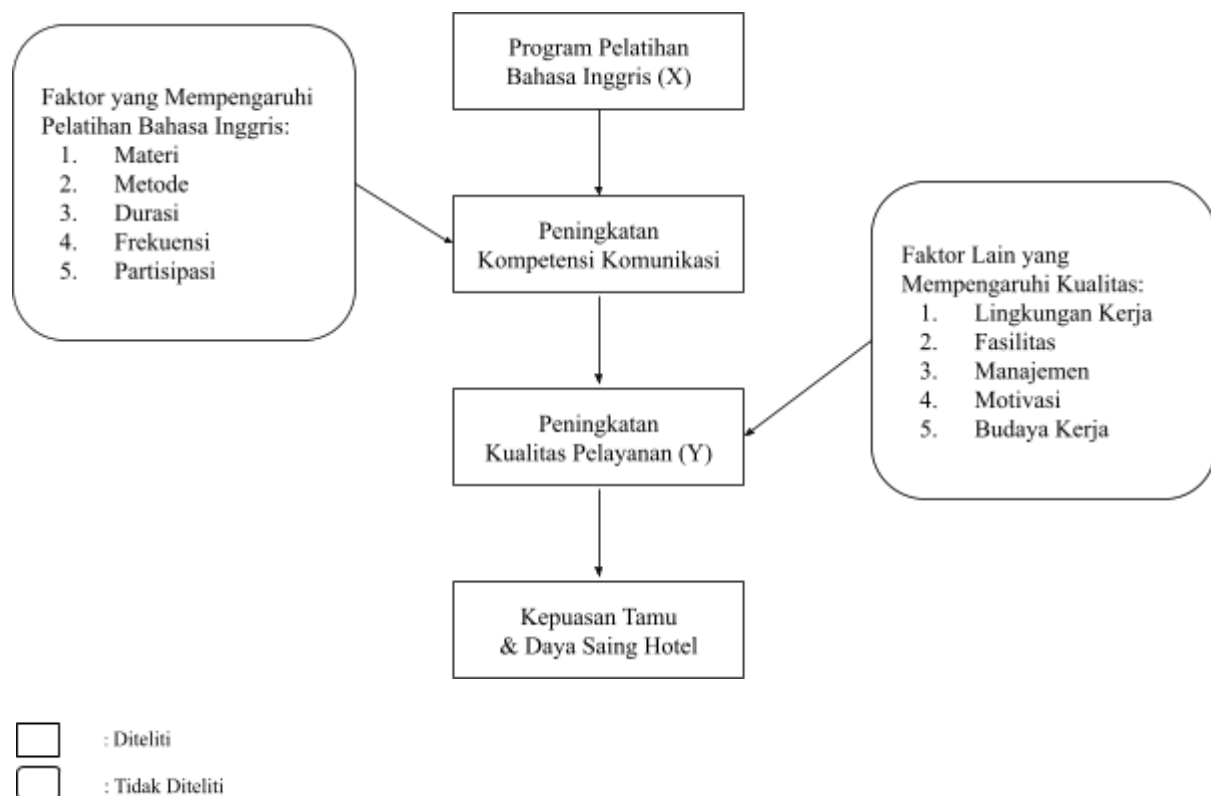
Kualitas merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu bisnis. Kesuksesan jangka panjang suatu organisasi dipengaruhi oleh berbagai elemen yang saling berkaitan (Ahmed et al., 2010). Menurut Sudarson dalam penelitian Rozi & Khuzaini (2021), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan tamu, yang menjadi elemen penting bagi kelangsungan usaha suatu perusahaan. Selaras dengan pandangan Zeithaml & Bitner dalam penelitian Saidani & Arifin (2012), kepuasan pelanggan merupakan respons terhadap perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual jasa yang diterima. Dalam konteks bisnis perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci keberhasilan yang mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Oleh karena itu, tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan dapat dilihat dari sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap kelima aspek layanan tersebut.

#### **2.1.3.2. Pentingnya Kualitas Pelayanan di Industri Perhotelan**

Kualitas layanan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kemajuan suatu bisnis (Hastuti, 2006). Hal ini tidak hanya membantu perusahaan dalam membangun daya saing untuk menarik dan mempertahankan pelanggan (Ananda & Devesh, 2016), tetapi juga menumbuhkan kepercayaan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan (Nugroho, 2015) serta menjadi sarana untuk menciptakan keunggulan kompetitif (Hastuti, 2006). Seghal (2017) menegaskan bahwa keunggulan hanya dapat dicapai apabila perusahaan mampu menyediakan layanan berkualitas tinggi yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan yang gagal menjaga kualitas pelayanannya beresiko kehilangan pelanggan dan akan ditinggalkan untuk kompetitor yang menawarkan

pengalaman lebih baik. Sebaliknya, kemampuan dalam mempertahankan pelanggan lama menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam menjaga mutu layanan, sementara peningkatan kualitas pelayanan juga berpotensi menarik pelanggan baru (Ananda & Devesh, 2016). Hadiyanto, Lindiwari, dan Susanti (2009) menambahkan bahwa pelayanan yang unggul mampu memberikan berbagai keuntungan strategis, seperti memunhkinan penetapan harga premium, membuka peluang diversifikasi produk dan harga, meningkatkan loyalitas pelanggan, menciptakan citra positif di masyarakat, menjadikan pelanggan sebagai sumber informasi bagi perusahaan, menekan biaya akuisisi pelanggan baru, serta meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan.

## 2.2 Kerangka Konsep



## **A. Model dan Teori**

### **1) MSDM**

Penelitian ini menggunakan pendekatan teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sebagai landasan analisis. MSDM merupakan bidang ilmu dalam manajemen yang berfokus pada pengelolaan tenaga kerja didalam organisasi. Menurut Hasibuan (2017), MSDM merupakan ilmu sekaligus seni dalam mengatur hubungan serta peran individu di lingkungan kerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi, meningkatkan kesejahteraan karyawan, serta memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas.

Pendapat lain disampaikan oleh Dessler dan dikutip oleh Sutrisno (2016), yang menyatakan bahwa MSDM merupakan dimensi pengelolaan sumber daya manusia yang mencakup kebijakan dan praktik yang diterapkan oleh suatu organisasi dalam proses perekrutan, seleksi, pelatihan, pemberian kompensasi, serta evaluasi kinerja karyawan. Fokus utama dalam teori ini adalah bagaimana organisasi dapat secara sistematis mengelola aspek "orang" agar mendukung keberhasilan operasional maupun strategis perusahaan.

Tujuan dari penerapan teori MSDM pada dasarnya adalah untuk meningkatkan kontribusi produktif tenaga kerja terhadap organisasi. Hal ini dilakukan melalui pendekatan yang bersifat strategis, etis, dan bertanggung jawab secara sosial. Dengan demikian, MSDM tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan bisnis, tetapi juga mempertimbangkan kepentingan dan pengembangan individu dalam lingkungan kerja yang sehat dan berkelanjutan.

Lebih lanjut, Soekidjo Notoatmodjo (2009) menegaskan bahwa esensi utama dari MSDM adalah untuk memaksimalkan peran serta sumber daya manusia dalam meningkatkan produktivitas organisasi. Artinya, setiap kebijakan dan strategi yang dijalankan dalam pengelolaan SDM diarahkan pada upaya untuk memberdayakan karyawan agar mampu berkontribusi optimal terhadap pencapaian visi dan misi organisasi.

Perkembangan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) telah melalui berbagai tahapan penting sejak awal abad ke-20. Pada tahun 1910, Dessler (2007) mencatat bahwa Frank dan Lilian Gilbreth menjadi dua tokoh sentral dalam



mempelopori perhatian terhadap aspek manusiawi dalam dunia kerja. Mereka merancang sistem kerja yang lebih efisien dengan cara menghilangkan gerakan-gerakan yang tidak diperlukan dalam proses kerja. Tujuannya adalah untuk mengurangi kelelahan fisik karyawan, meningkatkan kenyamanan dalam bekerja, serta secara langsung mendorong peningkatan produktivitas dan kinerja pegawai.

Upaya untuk memahami kebutuhan karyawan secara lebih mendalam dilanjutkan oleh Elton Mayo pada pertengahan tahun 1920 melalui studi terkenal yang dikenal sebagai *The Hawthorne Studies*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perhatian khusus terhadap pekerja dapat memengaruhi motivasi dan produktivitas mereka secara positif. Mayo menekankan bahwa karyawan tidak hanya membutuhkan imbalan secara ekonomi atau material, tetapi juga memiliki kebutuhan sosial yang penting seperti penghargaan, rasa dihargai, perhatian dari atasan, serta kepuasan kerja. Temuan ini menjadi tonggak penting dalam menggeser paradigma manajemen dari pendekatan mekanistik menuju pendekatan yang lebih humanistik.

Memasuki awal tahun 1980, Heneman (1999) mengamati bahwa peran MSDM mengalami transformasi signifikan, khususnya dalam konteks tantangan global seperti resesi ekonomi dunia. Pada periode tersebut, banyak organisasi terpaksa melakukan pengurangan staf, restrukturisasi organisasi, bahkan penutupan sejumlah fasilitas produksi. Dalam kondisi yang tidak menentu dan penuh fluktuasi ini, MSDM mulai mengarah pada pendekatan yang lebih strategis dengan tujuan menciptakan nilai tambah bagi organisasi. Fokus MSDM tidak lagi hanya pada fungsi administratif, tetapi juga pada upaya melibatkan karyawan secara aktif dalam pengambilan keputusan serta adaptasi terhadap dinamika lingkungan kerja yang terus berubah.

Dalam teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), ditekankan pentingnya aspek pengembangan dan pemberdayaan karyawan sebagai bagian integral dari strategi organisasi. Pengembangan sumber daya manusia menjadi semakin krusial di tengah kemajuan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya persaingan antarperusahaan di industri sejenis. Tuntutan terhadap kompetensi kerja yang lebih tinggi menuntut organisasi untuk secara aktif membina dan mengembangkan potensi karyawan agar dapat beradaptasi dengan perubahan dan memberikan kontribusi maksimal.

Menurut Gilley dan Steven (1991), pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses pembelajaran yang dirancang secara sistematis dalam lingkungan organisasi, dengan tujuan utama meningkatkan kinerja individu serta pengembangan pribadi karyawan guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Mereka juga menegaskan bahwa tujuan dari MSDM mencakup peningkatan dalam empat aspek utama: pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), sikap (*attitude*), dan perilaku (*behavior*) yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi secara efektif dan efisien.

Sementara itu, pemberdayaan karyawan dipandang sebagai langkah strategis yang sangat penting dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi secara menyeluruh. Pemberdayaan bukan hanya sekadar memberikan tanggung jawab, tetapi juga mencakup pemberian dukungan berupa kekuatan, wewenang, kapasitas, dan peran yang lebih besar kepada individu dalam menjalankan tugasnya. Untuk mewujudkan pengembangan dan pemberdayaan yang optimal, perusahaan perlu menyelenggarakan pelatihan yang tepat sasaran. Pelatihan yang efektif harus dirancang secara matang, disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, kapasitas sumber daya yang tersedia, serta memperhatikan aspek keamanan atau *safety training* demi mendukung proses pembelajaran yang optimal dan berkelanjutan.

## **2) Teori Kirkpatrick (1994)**

Evaluasi pelatihan memiliki tujuan untuk memperoleh informasi mengenai hasil yang dicapai dari suatu program pelatihan serta memanfaatkan data tersebut untuk menilai sejauh mana program berhasil memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Utomo & Tehupeiory (2014), evaluasi pelatihan juga berfungsi memberikan umpan balik dari peserta yang berguna sebagai dasar dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan mutu pelatihan di masa mendatang. Kirkpatrick & Kirkpatrick (2006) menegaskan bahwa evaluasi diperlukan untuk menilai tingkat efektivitas pelatihan, yang keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh perencanaan dan pelaksanaan yang matang. Dengan demikian, hasil evaluasi dapat dijadikan acuan bagi penyelenggara dalam menilai efektivitas serta kesesuaian program pelatihan dengan kebutuhan dan tujuan yang telah dirancang (Ramadhon, 2016).

Berikut pernyataan secara umum tentang alasan perlunya melakukan evaluasi pelatihan. Tiga alasan khususnya adalah:

- a. Untuk membenarkan keberadaan dan anggaran departemen pelatihan dengan menunjukkan kontribusinya terhadap tujuan organisasi.
- b. Untuk menentukan apakah program pelatihan harus dilanjutkan atau diberhentikan.
- c. Untuk mengumpulkan informasi guna meningkatkan program pelatihan di masa mendatang.

Kirkpatrick menyajikan model empat tingkat untuk mengevaluasi pelatihan yang terdiri dari: *Reaction*, *Learning*, *Behavior*, dan *Result*.

1. Level 1 - *Reaction*: Evaluasi ini bertujuan untuk menilai tingkat respon positif peserta terhadap proses pembelajaran, sejauh mana mereka terlibat secara aktif, serta bagaimana kontribusi yang diberikan selama kegiatan pelatihan berlangsung.
2. Level 2 - *Learning*: Evaluasi ini dilakukan untuk menilai tingkat pencapaian peserta dalam memperoleh pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang diharapkan sebagai hasil dari keterlibatan mereka dalam kegiatan pembelajaran.
3. Level 3 - *Behavior*: Tujuan evaluasi ini adalah untuk menilai sejauh mana pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperoleh selama pelatihan benar-benar diterapkan dalam perilaku kerja sehari-hari peserta serta memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kinerja dan kompetensi di lingkungan kerja mereka.
4. Level 4 - *Result*: Evaluasi ini bertujuan untuk menilai apakah pelatihan yang diberikan memberikan dampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Informasi yang dikumpulkan pada tahap ini digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pelatihan berkontribusi terhadap perubahan performa dan produktivitas di tingkat unit kerja atau organisasi secara keseluruhan.

Metode analisis Kirkpatrick memberikan panduan yang terstruktur dalam mengevaluasi pelatihan dengan menekankan pada hasil atau dampak (outcome) pelatihan terhadap kinerja organisasi. Pendekatan ini menjelaskan secara sistematis aspek-aspek yang perlu diukur untuk menilai tingkat efektivitas pelatihan, sehingga proses evaluasi menjadi lebih sederhana dan

terarah. Oleh karena itu, metode ini dianggap praktis, efisien, serta banyak digunakan oleh berbagai organisasi dalam menilai keberhasilan program pelatihan.

### **B. Kaitan dengan Masalah**

Dalam hal ini pelatihan disini dapat diartikan sebagai sebuah pengembangan dan pemberdayaan dari perusahaan Hotel New Saphir Yogyakarta bagi karyawannya dalam meningkatkan kemampuan bahasa inggris untuk meningkatkan pelayanannya. Pelatihan bahasa inggris diharapkan dapat meningkatkan kompetensi komunikasi karyawan yang menurut teori tersebut akan membantu mereka berinteraksi lebih efektif dengan tamu-tamu hotel. Dengan keterampilan komunikasi yang lebih baik, karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan profesional, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas keseluruhan dari pelayanan di Hotel New Saphir Yogyakarta.

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam penyusunan laporan tugas akhir magang ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif bersifat teoritis dan logis, serta tidak berfokus pada data numerik atau pengukuran statistik (Abdullah & Saebani, 2014). Penulis memilih pendekatan ini karena dianggap lebih efektif dalam menggambarkan hasil penelitian melalui penyajian deskriptif dalam bentuk narasi, sehingga memudahkan pembaca memahami konteks dan makna dari temuan penelitian secara lebih mendalam.

Peneliti berharap bahwa pendekatan penelitian ini dapat memberikan jawaban yang relevan terhadap rumusan masalah serta menghasilkan data dan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, yaitu metode yang dilakukan dengan cara mengamati langsung fenomena yang terjadi dalam situasi atau kondisi alami tanpa adanya manipulasi (Moleong, 2009).

Dalam penelitian ini, penulis melaksanakan studi langsung di Hotel New Saphir Yogyakarta untuk meninjau serta menganalisis lebih dalam mengenai efektivitas program pelatihan bahasa Inggris bagi karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Penulis juga melakukan wawancara secara tatap muka dengan para karyawan yang terlibat dalam program pelatihan tersebut. Selain itu, penulis melakukan observasi lapangan dan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung yang relevan guna memperkuat hasil penelitian serta memastikan keakuratan dan validitas data yang diperoleh.

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif untuk menganalisis efektivitas pelatihan bahasa Inggris yang dilakukan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta terhadap karyawannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pendekatan yang nantinya akan digunakan adalah pendekatan studi kasus karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana program pelatihan bahasa Inggris diterapkan dan bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Adapun menurut Creswell (2014) studi kasus merupakan strategi penelitian untuk menyelidiki secara cermat suatu hal dengan pengumpulan informasi lengkap menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data.

### **3.2 Unit Analisis**

Abdussamad (2021) menyatakan bahwa unit analisis merupakan unit dasar yang dijadikan sebagai objek dalam penelitian baik berupa individu, kelompok, organisasi, atau peristiwa sosial. Unit analisis yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah individu karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta yang telah mengikuti program pelatihan bahasa inggris, serta keseluruhan program pelatihan itu sendiri. Unit analisis ini juga bisa mencakup manajemen hotel yang bertanggung jawab atas pelatihan dan peningkatan kualitas pelayanan. Unit ini dipilih karena karyawan yang telah mengikuti program pelatihan dapat membantu peneliti dalam menganalisis tingkat efektivitas pelatihan tersebut dengan hasil yang akurat dan menyeluruh.

### **3.3 Sumber Data**

Sumber data merupakan suatu sumber yang dapat memberikan data bagi penulis, agar penelitian dapat terlaksana dan memberikan solusi terhadap masalah penelitian (Naufan & Weda, 2018). Dalam hal ini, terdapat dua sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian, yaitu:

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya melalui berbagai metode seperti wawancara dan observasi (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data primer melalui studi lapangan dengan melakukan wawancara mendalam kepada karyawan yang telah mengikuti pelatihan. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung di tempat kerja untuk mengamati secara nyata kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber tidak langsung atau pihak kedua yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan topik penelitian, serta dilengkapi dengan dokumentasi berupa foto-foto yang diambil menggunakan kamera untuk menggambarkan situasi selama proses pelatihan berlangsung.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari suatu penelitian adalah memperoleh data yang relevan, sehingga metode pengumpulan data menjadi tahap yang sangat penting dalam proses penelitian (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini, penulis menerapkan tiga metode pengumpulan data yang meliputi:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data di mana peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan (Abdussamad, 2021). Teknik ini dilakukan secara terbuka, di mana peneliti berinteraksi langsung dengan narasumber untuk menggali data dan pandangan mereka secara jujur serta mendalam terkait topik penelitian (Creswell & Creswell, 2018). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang telah mengikuti pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta. Tujuannya adalah untuk memahami sejauh mana program pelatihan bahasa Inggris memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan hotel tersebut.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2017), observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang memiliki karakteristik khas karena tidak hanya berfokus pada individu, tetapi juga diterapkan pada berbagai objek di lingkungan sekitar. Melalui observasi, peneliti dapat memahami perilaku serta makna di balik perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, teknik observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan program pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan terhadap berbagai catatan, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun hasil karya lain yang berkaitan dengan topik penelitian. Teknik ini berperan penting karena membantu peneliti memperoleh informasi yang bersifat historis, administratif, serta data yang telah terdokumentasi sebelumnya. Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait program pelatihan Bahasa Inggris, seperti laporan pelaksanaan pelatihan dari

pihak perusahaan maupun dokumentasi *visual* berupa foto kegiatan selama program berlangsung.

### **3.5 Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif berfokus pada aspek validitas dan reliabilitas, karena kedua hal tersebut menjadi dasar untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat konsisten dan objektif. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi untuk menguji kredibilitas data, yaitu dengan memanfaatkan sumber, metode, dan waktu dalam proses pengumpulan data. Menurut wijaya (2018), triangulasi merupakan pendekatan untuk memverifikasi data melalui perbandingan hasil yang diperoleh dari beragam sumber dan metode pada waktu yang berbeda guna memastikan keakuratan serta konsistensi informasi penelitian.

Triangulasi sumber data dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara terhadap hasil observasi serta mencocokkannya dengan bukti dokumentasi yang relevan. Sementara itu, triangulasi teknik digunakan untuk memverifikasi keakuratan data melalui perbandingan hasil dari berbagai metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun triangulasi waktu dilakukan dengan memastikan bahwa wawancara dilaksanakan pada saat responden berada dalam kondisi yang prima, sehingga informasi yang diberikan dapat dipercaya, akurat, dan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2017), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil data yang telah dikumpulkan. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman terdapat tiga metode dalam analisis data kualitatif, yaitu:

#### **a. Pengumpulan Data**

Pada tahapan ini, penulis harus mengubah wawancara yang berbentuk suara menjadi teks atau narasi. Selain itu, penulis juga mengumpulkan semua data untuk diolah dan dianalisis sehingga dapat disusun dengan baik dalam suatu laporan.

#### **b. Reduksi (Reduksi Data)**

Reduksi data adalah tahapan dalam penelitian yang melibatkan proses pemilihan dan pemusatan untuk menyederhanakan, mengabstraksi, serta mentransformasi data mentah yang diperoleh dari hasil catatan lapangan. Proses ini



mencakup pengelompokan atau pengkategorian data sesuai dengan fokus permasalahan penelitian, penyusunan ringkasan, penghapusan informasi yang tidak relevan, serta pengorganisasian data agar lebih terstruktur sehingga memudahkan dalam proses penarikan kesimpulan dan verifikasi.

c. Display (Penyajian Data)

Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang di dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian.

d. Verifikasi (Penarikan Kesimpulan)

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data.

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Pengantar**

Laporan akhir ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan bahasa Inggris yang diterapkan di Hotel New Saphir Yogyakarta, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan karyawan terhadap tamu, terutama tamu asing. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa peserta pelatihan dari berbagai divisi seperti *front office*, keamanan, dan *marketing* ditemukan bahwa pelatihan ini memberikan kesan positif serta pengalaman yang berbeda dibandingkan metode pembelajaran formal sebelumnya. Para peserta merasakan manfaat langsung dari materi yang diberikan karena disesuaikan dengan kebutuhan dan situasi kerja sehari-hari di hotel.

Pelatihan ini dianggap sangat aplikatif karena metode yang digunakan berupa *roleplay* dan simulasi percakapan nyata yang sering terjadi di lingkungan kerja hotel. Ungkapan-ungkapan praktis seperti “*May I help you?*” atau “*How was your stay?*” sangat membantu para peserta dalam menghadapi berbagai situasi langsung dengan tamu asing. Sebagian besar peserta juga melaporkan adanya peningkatan dalam keterampilan berbicara (*speaking*) dan mendengar (*listening*), yang mereka rasakan ketika mulai lebih percaya diri dalam berinteraksi langsung dengan tamu asing.

Dari sisi perilaku, pelatihan ini terbukti mampu meningkatkan rasa percaya diri para karyawan. Banyak dari mereka yang awalnya merasa ragu atau tidak percaya diri, kini mulai berani menyapa dan menawarkan bantuan kepada tamu asing tanpa harus menunggu diajak bicara terlebih dahulu. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis berbahasa Inggris, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap sikap dan inisiatif karyawan dalam memberikan layanan.



***Gambar 4.1.1 Pelaksanaan Pelatihan Bahasa Inggris***

Namun demikian, terdapat beberapa tantangan yang masih dihadapi, seperti kesulitan dalam memahami aksen tamu asing yang berbeda-beda dan kurangnya intensitas pelatihan setelah pandemi *COVID-19*. Faktor-faktor pendukung seperti dukungan manajemen dan lingkungan kerja yang kondusif sangat berperan dalam keberhasilan pelatihan ini. Peserta berharap pelatihan ini dapat dilakukan secara lebih konsisten dan terjadwal, serta materi yang diajarkan dapat diperluas lagi agar semakin relevan dengan kebutuhan yang berkembang.

Secara keseluruhan, pelatihan bahasa Inggris yang dilaksanakan di Hotel New Saphir Yogyakarta dinilai efektif dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan. Tujuan utama pelatihan ini, yakni meningkatkan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris demi menunjang profesionalisme dalam melayani tamu, telah tercapai. Evaluasi ini menjadi dasar untuk mengusulkan pelaksanaan pelatihan yang lebih rutin, lebih komprehensif, dan melibatkan lebih banyak karyawan agar manfaatnya semakin merata dan berkelanjutan.



***Gambar 4.1.2 Proses Pelaksanaan Pelatihan Bahasa Inggris***

## 4.2 Temuan Penelitian

### 4.2.1. Reaction

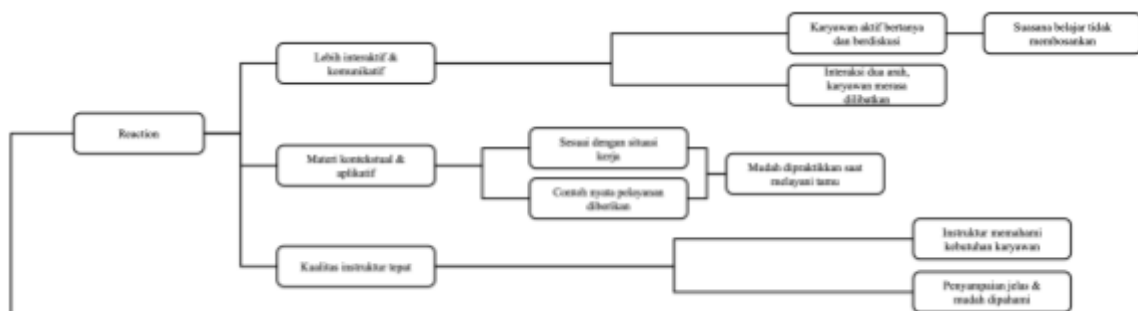
Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa reaksi karyawan terhadap pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta menunjukkan respons yang positif.

Pertama, dari sisi interaksi pembelajaran, pelatihan dinilai lebih interaktif dan komunikatif. Karyawan aktif bertanya dan berdiskusi, serta merasa dilibatkan dalam proses pembelajaran. Hal ini menciptakan suasana belajar yang lebih menyenangkan dan tidak membosankan.

Kedua, dari sisi materi pembelajaran, isi pelatihan bersifat kontekstual dan aplikatif. Materi yang diberikan sesuai dengan situasi kerja dan dilengkapi dengan contoh nyata pelayanan yang sering dihadapi karyawan. Hal ini membuat materi mudah dipraktikkan ketika melayani tamu asing.

Ketiga, dari sisi kualitas instruktur, penyampaian materi dinilai sudah tepat. Instruktur memahami apa yang dibutuhkan karyawan, menyajikan materi dengan jelas, dan mudah dipahami, sehingga peserta dapat menyerap pembelajaran secara lebih efektif.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa reaksi karyawan terhadap pelatihan bahasa Inggris sangat positif, baik dari segi interaksi, kesesuaian materi, maupun kualitas instruktur. Hal ini menjadi dasar yang kuat bahwa program pelatihan telah mampu menciptakan pengalaman belajar yang bermakna dan relevan dengan kebutuhan kerja di hotel.



**Gambar 4.2.1 Temuan Satu (Reaction)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mardhika, dapat diketahui bahwa pelatihan berbahasa Inggris yang diberikan kepada Karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta memiliki efektivitas yang cukup baik dalam meningkatkan kompetensi bahasa Inggris. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek utama yang saling berkaitan.

Pertama, dari sisi pengalaman belajar, Bapak Mardhika menyampaikan bahwa pelatihan bahasa Inggris yang diikutinya memberikan kesan berbeda dibandingkan pengalaman belajar bahasa Inggris sebelumnya. Jika pada masa sekolah aktivitas percakapan lebih banyak dilakukan melalui penggunaan *decoder* atau *headset* secara individual, maka dalam pelatihan ini proses pembelajaran dilakukan secara langsung dengan instruktur. Hal ini dirasakan lebih berkesan karena menciptakan suasana yang lebih akrab dan interaktif, sehingga materi menjadi lebih mudah dipahami. Seperti yang disampaikan;

*“Tentu berkesan, karena itu membuat pengalaman yang berbeda pada saat sekolah dulu, kalau dulu percakapan menggunakan decoder/pakai headset satu-satu sedangkan saat pelatihan dilakukan dan didengar langsung dari instruktur, jadi lebih berkesan ada keakraban dan lebih gampang dimengerti.”*

*(Mardhika, 11/7/2025)*

Temuan ini menunjukkan bahwa metode penyampaian yang komunikatif dan berbasis tatap muka memberikan nilai tambah dalam membangun keterlibatan peserta.

Kedua, dari sisi keterkaitan dengan dunia kerja, pelatihan ini dinilai sangat aplikatif karena materi yang diberikan memang disesuaikan dengan kebutuhan kerja di hotel. Bapak Mardhika menyampaikan bahwa contoh-contoh penggunaan bahasa Inggris dalam pelatihan benar-benar relevan dengan situasi kerja sehari-hari, terutama ketika harus melayani tamu asing. Sebagaimana beliau katakan;

*“Tentu sangat aplikatif karena pelatihan tersebut memang disesuaikan dengan dunia kerja sehingga memang dicontohkan pada saat bekerja, dan ketika bertemu tamu asing, saya dapat memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh tamu tersebut.”*

*(Mardhika, 11/7/2025)*

Hal ini menunjukkan bahwa keterhubungan antara materi pelatihan dengan praktik kerja nyata menjadi salah satu faktor utama yang mendukung efektivitas pembelajaran.

Ketiga, dari sisi kualitas instruktur, pelatihan ini dipandang sudah sesuai, baik dari gaya penyampaian maupun materi yang diberikan. Menurut Bapak Mardhika, instruktur yang sudah berpengalaman dan berada pada *level* senior mampu menyampaikan materi dengan baik, jelas, dan tepat sasaran sesuai kebutuhan peserta. Hal ini tercermin dalam pernyataannya;

*“Untuk gaya penyampaian instruktur sudah sesuai, dari segi materi juga sudah pas dan sesuai dengan kebutuhan, karena instruktur juga sudah memiliki pengetahuan yang mumpuni dikarenakan sudah kelas senior.”*  
(Mardhika, 11/7/2025)

Dengan demikian, faktor instruktur menjadi elemen penting yang berkontribusi terhadap keberhasilan program pelatihan.

#### **4.2.2. Learning**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan aspek pembelajaran. Salah satu capaian utama adalah meningkatnya pemahaman terhadap *pronunciation*. Melalui materi yang sistematis dan praktik yang berkesinambungan, karyawan mampu memperbaiki pelafalan kata, mengurangi kesalahan pengucapan, serta menyampaikan informasi dengan lebih jelas kepada tamu asing. Hal ini membuktikan bahwa pelatihan tidak hanya menekankan aspek teori, tetapi juga memberikan dampak praktis yang relevan dengan kebutuhan kerja di lapangan.

Selain itu, kemampuan *speaking* karyawan juga mengalami perkembangan yang signifikan. Karyawan merasa lebih lancar dalam berbahasa Inggris, khususnya ketika harus memberikan penjelasan terkait layanan hotel maupun ketika merespons pertanyaan dari tamu asing. Bahkan, pelatihan ini mendorong munculnya keberanian untuk memulai percakapan terlebih dahulu, yang sebelumnya dianggap sebagai tantangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan telah memberikan ruang bagi karyawan untuk meningkatkan kompetensi linguistik sekaligus keterampilan komunikasi praktis yang mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari.



**Gambar 4.2.2 Temuan Dua (Learning)**

Dalam hasil wawancara dengan Bapak Indra, terlihat bahwa pelatihan bahasa Inggris yang diberikan di Hotel New Saphir Yogyakarta membawa pengaruh positif terhadap kemampuan dan kepercayaan diri karyawan dalam berkomunikasi dengan tamu asing.

Pertama, dari sisi pemahaman kosakata dan pelafalan, pelatihan bahasa Inggris memberikan dampak positif bagi karyawan, bapak Indra merasakan adanya peningkatan pengetahuan mengenai istilah-istilah yang sebelumnya belum dipahami. Selain itu, ia juga menekankan pentingnya perbedaan antara kata yang tertulis dan cara pengucapannya. Hal ini membantu karyawan untuk lebih terampil dalam melafalkan kata sesuai dengan pengucapan yang benar. Sebagaimana ia sampaikan;

*“Tentunya membantu ya dalam memahami beberapa istilah yang sebelumnya saya tidak tahu dan menjadi tahu. Dan juga terdapat kata-kata yang diucapkan dengan yang dituliskan itu berbeda, seperti cara membacanya (pronunciation) dan huruf abjad nya, sehingga sekarang saya lebih memahami itu. Contoh ungkapannya seperti (may i assist you?, may i help you?).” (Indra, 12/7/2025)*

Dengan adanya pelatihan ini, karyawan tidak hanya memahami arti kata, tetapi juga lebih percaya diri dalam pengucapan bahasa Inggris yang benar ketika berkomunikasi dengan tamu asing.

Kedua, dari sisi keterampilan berbicara, pelatihan ini turut mendorong peningkatan kemampuan komunikasi secara lisan. Bapak Indra menjelaskan bahwa kesempatan untuk sering melakukan *greeting* kepada tamu asing membuat dirinya semakin terbiasa menggunakan bahasa Inggris. Pelatihan ini menjadi sarana yang

memperkuat keterampilan berbicara, sehingga ia merasa adanya perkembangan yang signifikan. Hal ini ditunjukkan dari pernyataannya;

*“Tentunya ada peningkatan, karena memang saya kebetulan sering dalam greeting para tamu asing sehingga kemampuan speaking saya dalam bahasa Inggris tentu turut meningkat seiring berjalannya pelatihan ini.”*  
(Indra, 12/7/2025)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan bahasa Inggris terbukti mampu meningkatkan pemahaman kosakata, keterampilan pelafalan, serta kemampuan berbicara karyawan. Selain itu, praktik langsung dalam berinteraksi dengan tamu asing juga semakin memperkuat rasa percaya diri karyawan dalam menggunakan bahasa Inggris, sehingga hasil pelatihan tidak hanya dirasakan secara teoritis, tetapi juga nyata dalam praktik kerja sehari-hari.

#### **4.2.3. Behavior**

Dampak pelatihan tidak hanya terbatas pada aspek kognitif, tetapi juga tercermin dalam perubahan perilaku karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar karyawan mengakui bahwa pelatihan memberikan dorongan yang signifikan terhadap rasa percaya diri mereka. Kepercayaan diri ini tercermin dari sikap yang lebih tenang ketika melayani tamu, serta keberanian untuk tetap berkomunikasi meskipun masih terdapat rasa ragu. Perubahan ini menegaskan bahwa pelatihan turut memengaruhi aspek afektif karyawan, sehingga mereka mampu menunjukkan sikap profesional dalam menghadapi tamu asing maupun domestik.





**Gambar 4.2.3 Temuan Tiga (Behavior)**

Kendati demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya kendala yang masih dihadapi, terutama terkait perbedaan aksen atau logat tamu asing. Hal ini sering kali menimbulkan kesulitan dalam memahami maksud komunikasi yang disampaikan, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, karyawan umumnya menyiasati dengan meminta tamu untuk mengulang kalimat atau berbicara lebih perlahan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun pelatihan telah berhasil meningkatkan perilaku komunikasi, masih terdapat kebutuhan akan program lanjutan yang menekankan keterampilan listening guna memperkuat pemahaman lintas budaya bahasa Inggris.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan, yaitu Bapak Indra, dapat diketahui bahwa pelatihan bahasa Inggris tidak hanya memberikan pengaruh pada aspek keterampilan berbahasa, tetapi juga berkontribusi terhadap pembentukan sikap kerja karyawan. Temuan ini memperlihatkan bagaimana pelatihan berdampak langsung pada kepercayaan diri serta kemampuan karyawan dalam menghadapi berbagai tantangan komunikasi dengan tamu asing.

Pertama, pelatihan ini juga berperan dalam meningkatkan rasa percaya diri karyawan. Dalam melayani tamu, khususnya tamu asing, rasa percaya diri menjadi hal yang sangat penting karena menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Bapak Indra menegaskan bahwa melalui pelatihan, dirinya lebih yakin dalam melayani tamu, baik asing maupun domestik. Hal ini sesuai dengan pernyataannya;

*“Tentu percaya diri itu harus karena kita harus meyakinkan tamu agar yakin terhadap pelayanan kita dan merasa puas dengan pelayanan kita. Dan*

*pelatihan ini tentu membuat saya lebih percaya diri dalam melayani para tamu, baik itu tamu asing maupun tamu dari Indonesia.” (Indra, 12/7/2025)*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa selain aspek pengetahuan dan keterampilan, pelatihan juga berdampak pada aspek sikap, terutama dalam membangun rasa percaya diri karyawan.

Kedua, dari sisi tantangan yang dihadapi, Bapak Indra menyoroti adanya perbedaan aksen atau logat dari tamu asing yang berasal dari berbagai negara. Hal ini sering kali menjadi kendala dalam memahami apa yang disampaikan tamu. Namun, karyawan dapat menyiasati dengan meminta tamu untuk mengulang atau berbicara lebih pelan. Hal ini sejalan dengan pengakuannya,

*“untuk tantangannya yaitu banyak tamu asing yang berasal dari negara berbeda, dan tentunya logat pengucapan atau aksen mereka berbeda-beda, sehingga sulit untuk memahami apa yang disampaikan. Dan cara menghadapinya biasanya meminta untuk mengulang kalimat yang ditanyakan.” (Indra, 12/7/2025)*

Dari sini terlihat bahwa meskipun pelatihan telah meningkatkan keterampilan komunikasi, tetap ada hambatan dalam praktik lapangan yang harus dihadapi dengan strategi komunikasi yang tepat.

Secara keseluruhan, kutipan dari Bapak Indra menggambarkan bahwa pelatihan bahasa Inggris tidak hanya berdampak pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga memperkuat sikap percaya diri karyawan dalam melayani tamu. Meskipun masih terdapat tantangan berupa perbedaan aksen dan logat tamu asing, pelatihan ini memberikan bekal strategi komunikasi yang membantu karyawan untuk tetap dapat memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tersebut benar-benar relevan dengan kebutuhan kerja sehari-hari karyawan hotel.

#### **4.2.4. Result**

Dari sisi hasil (*result*), pelatihan bahasa Inggris terbukti memberikan implikasi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Karyawan

mampu memberikan layanan yang lebih efisien, tepat, dan ramah, karena komunikasi dengan tamu dapat berlangsung secara lebih jelas dan minim kesalahpahaman. Hal ini memperlihatkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan keterampilan individu, tetapi juga berdampak pada kualitas interaksi antara karyawan dan tamu, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas pelayanan.

Lebih jauh, peningkatan kualitas komunikasi tersebut berkontribusi pada kepuasan tamu yang ditunjukkan melalui apresiasi positif terhadap layanan yang diberikan. Tamu merasa lebih dihargai karena mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kondisi ini turut berdampak pada meningkatnya citra hotel di mata pengunjung, serta mendorong bertambahnya ulasan positif. Dampak jangka panjang, hal ini memperkuat loyalitas tamu dan reputasi hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat. Dengan demikian, pelatihan bahasa Inggris dapat dikatakan sebagai salah satu strategi investasi sumber daya manusia yang memiliki nilai strategis bagi pengembangan organisasi.



**Gambar 4.2.4 Temuan Empat (Result)**

Hasil wawancara dengan Bu Dhea menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris memberikan dampak positif tidak hanya bagi karyawan, tetapi juga bagi kenyamanan tamu asing yang dilayani. Menurut beliau, kemampuan bahasa Inggris yang meningkat membuat tamu merasa lebih terbantu karena memperoleh jawaban sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini pada akhirnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, yang menjadi lebih cepat dan efektif. Sebagaimana Bu Dhea mengungkapkan,

*“Iya, beberapa tamu asing terlihat lebih nyaman saat berkomunikasi dan merasa terbantu karena mereka mendapatkan jawaban yang sesuai keinginannya. Hal ini juga tentu membuat pelayanan lebih cepat.” (Dhea, 11/7/2025)*

Dari pernyataan ini, dapat dilihat bahwa peningkatan keterampilan bahasa Inggris berkontribusi langsung terhadap kepuasan tamu, yang merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan hotel.

Lebih lanjut, Bu Dhea juga menekankan bahwa komunikasi yang baik merupakan kunci dalam menciptakan hubungan positif dengan tamu. Menurutnya, komunikasi yang lancar mampu memberikan kesan profesional serta meningkatkan citra hotel di mata tamu asing. Hal ini ditegaskan dalam pernyataannya,

*“Saya rasa iya, karena komunikasi yang bagus pasti akan menciptakan respon yang positif, dan hal ini menjadi nilai tambah yang penting untuk hotel kami.” (Dhea, 11/7/2025)*

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pelatihan bahasa Inggris tidak hanya berdampak pada keterampilan individu, tetapi juga menjadi aset penting bagi hotel dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kepercayaan tamu.

## **4.3 Pembahasan**

### **4.3.1. Reaction**

Berdasarkan hasil wawancara, pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta dinilai memberikan pengalaman belajar yang berkesan dan relevan dengan kebutuhan kerja. Karyawan merasakan bahwa metode pembelajaran yang interaktif dan disampaikan langsung oleh instruktur yang berpengalaman menciptakan suasana yang akrab, nyaman, dan lebih mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa reaksi peserta terhadap pelatihan tergolong positif, baik dari aspek penyampaian materi, metode, maupun relevansi pelatihan dengan pekerjaan sehari-hari.

Temuan ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Harahap & Arini (2024) dalam *English Speaking Training for Hotel Staffs: A Study on Perception*, yang menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris berbasis pendekatan komunikatif

mampu meningkatkan motivasi serta kepuasan peserta karena suasana belajar yang interaktif dan partisipatif. Baik pada penelitian ini maupun pada penelitian Harahap & Arini, peserta merasa lebih mudah memahami materi ketika mereka dilibatkan secara langsung dalam kegiatan belajar. Persamaannya terletak pada adanya keterlibatan aktif peserta dan hubungan interpersonal yang positif dengan instruktur, yang sama-sama meningkatkan pengalaman belajar. Namun, perbedaannya adalah konteks pelatihan di Hotel New Saphir Yogyakarta lebih menekankan pada penerapan langsung di tempat kerja (aplikatif), sedangkan pelatihan dalam penelitian Harahap & Arini bersifat umum dan belum sepenuhnya diarahkan pada praktik pelayanan hotel yang spesifik.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Misyana (2023) dalam *Perceptions on English Communication Skills Training for Hotel Front Office Employees*. Dalam penelitian tersebut, peserta pelatihan menyatakan bahwa materi yang diberikan sangat relevan dengan pekerjaan di front office, namun mereka mengharapkan adanya penyesuaian tingkat kesulitan materi sesuai dengan kemampuan individu. Hal ini memiliki kesamaan dengan penelitian di Hotel New Saphir Yogyakarta, yaitu sama-sama menekankan pentingnya relevansi materi dengan konteks kerja hotel. Namun, perbedaannya terletak pada persepsi peserta terhadap kesulitan materi. Pada penelitian Misyana, peserta menilai tingkat kesulitan perlu disesuaikan, sementara pada penelitian ini, peserta justru merasa materi sudah sesuai dan mudah dipahami karena penyampaian instruktur dinilai jelas, komunikatif, dan berpengalaman.

Selain itu, Nurdiana (2024) dalam *Promoting Effective English Language Teaching Practices for Hotel Staff* menegaskan bahwa metode pembelajaran berbasis pengalaman langsung dapat meningkatkan partisipasi aktif peserta serta menciptakan kesan belajar yang positif. Temuan ini memperkuat hasil penelitian di Hotel New Saphir Yogyakarta yang juga menerapkan pembelajaran berbasis praktik dan simulasi percakapan dengan tamu asing. Persamaannya yaitu keduanya menyoroti efektivitas pembelajaran yang berbasis pengalaman nyata sebagai faktor kunci keberhasilan pelatihan. Adapun perbedaannya terdapat pada fokus pendekatan. Penelitian Nurdiana lebih mengembangkan model *project-based training*, sedangkan penelitian ini lebih

menonjolkan interaksi langsung dan simulasi kerja sebagai bentuk pengalaman belajar yang realistis.

Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki posisi yang memperkuat dan memperluas temuan-temuan sebelumnya, khususnya dalam konteks pelatihan bahasa Inggris di industri perhotelan. Hasil penelitian di Hotel New Saphir Yogyakarta menunjukkan bahwa reaksi positif peserta tidak hanya dipengaruhi oleh metode pelatihan, tetapi juga oleh faktor keakraban komunikasi antara instruktur dan peserta serta relevansi materi terhadap situasi kerja nyata. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pelatihan tidak hanya diukur dari aspek teknis penyampaian materi, tetapi juga dari hubungan sosial dan psikologis yang terbangun selama proses pelatihan, yang mampu menciptakan pengalaman belajar yang lebih bermakna dan berdampak langsung pada kinerja peserta.

#### **4.3.2. Learning**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan karyawan, baik dari segi kosakata, pelafalan, maupun keterampilan berbicara. Karyawan merasa lebih percaya diri ketika berinteraksi dengan tamu asing, karena telah memahami istilah-istilah dasar perhotelan dan mampu menyesuaikan gaya bahasa sesuai situasi kerja. Pelatihan ini terbukti tidak hanya memperkaya pengetahuan, tetapi juga memperkuat keterampilan praktis (*skill*) yang dibutuhkan dalam pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Purwanto et al. (2024) dalam *Elevating Service Quality through English Training: A Case Study of Pagaralam's Hotel and Resort Staff*, yang menunjukkan adanya peningkatan kemampuan bahasa Inggris peserta hingga 30%, terutama dalam keterampilan *speaking* dan *listening*. Persamaannya, baik penelitian ini maupun penelitian Purwanto sama-sama menyoroti bahwa pelatihan bahasa Inggris memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kemampuan komunikasi karyawan, khususnya dalam konteks pelayanan tamu. Perbedaannya, penelitian Purwanto menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengukuran hasil melalui tes kemampuan, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggali persepsi dan pengalaman langsung peserta

pelatihan. Dengan demikian, penelitian ini melengkapi temuan Purwanto dengan memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai bagaimana peningkatan kemampuan tersebut terjadi dari sudut pandang peserta.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki keterkaitan erat dengan temuan Nur Safitri et al. (2024) dalam *Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris di Bidang Hospitality untuk Waiter dan Waitress di The Shalimar Boutique Hotel Malang*, yang menemukan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung mampu meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan secara signifikan, terutama dalam konteks pelayanan tamu asing. Kesamaan yang terlihat antara kedua penelitian ini adalah penggunaan pembelajaran melalui praktik langsung di lingkungan kerja. Namun, perbedaannya terletak pada fokus keterampilan yang dikembangkan. Penelitian Safitri berfokus pada staf restoran (*waiter* dan *waitress*), sementara penelitian ini berfokus pada staf hotel bagian front office dan guest relation. Walaupun demikian, kedua penelitian sama-sama menegaskan bahwa pelatihan berbasis praktik nyata memberikan hasil yang lebih efektif dibanding metode konvensional. Dengan demikian, penelitian di Hotel New Saphir Yogyakarta memperluas konteks temuan Safitri dengan menunjukkan efektivitas pendekatan tersebut pada bidang kerja yang berbeda dalam industri yang sama yaitu perhotelan.

Selanjutnya, temuan ini juga didukung oleh Guntoro (2021) dalam *ESP Course Design for Indonesian Hotel Industry: Need Analysis*, yang menekankan pentingnya *need analysis* dalam penyusunan materi pelatihan agar isi dan metode pengajaran benar-benar sesuai dengan kebutuhan pekerjaan peserta. Kesamaannya dengan penelitian ini terletak pada relevansi materi pelatihan yang disusun berdasarkan konteks pekerjaan peserta dimana karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta merasa materi yang diberikan sesuai dengan situasi nyata yang mereka hadapi saat melayani tamu asing. Perbedaannya, penelitian Guntoro lebih fokus pada perancangan kurikulum (desain pelatihan), sedangkan penelitian ini menekankan pada tahap evaluasi efektivitas pelatihan yang telah dilaksanakan. Dengan demikian, penelitian ini berada pada posisi melanjutkan dan menguji hasil dari pendekatan yang direkomendasikan oleh Guntoro, yaitu memastikan bahwa materi berbasis kebutuhan benar-benar menghasilkan peningkatan kemampuan berkomunikasi yang signifikan di lapangan.

Bila dibandingkan secara keseluruhan, persamaan utama antara penelitian ini dan penelitian terdahulu adalah bahwa semuanya menegaskan pentingnya pelatihan bahasa Inggris dalam meningkatkan kemampuan komunikasi staf hotel, terutama dalam aspek *speaking* dan *listening*. Sementara perbedaannya terletak pada pendekatan, fokus peserta, serta konteks implementasi pelatihan. Penelitian ini menyoroti pelatihan yang diselenggarakan secara internal oleh pihak hotel, bukan lembaga eksternal.

Dengan demikian, posisi penelitian ini adalah melengkapi penelitian-penelitian terdahulu dengan memberikan bukti empiris bahwa pelatihan yang dilaksanakan secara internal, dengan materi berbasis praktik dan relevan dengan kebutuhan kerja, mampu menghasilkan peningkatan kemampuan yang nyata baik dalam aspek linguistik (kosakata, pelafalan) maupun afektif (kepercayaan diri dan kesiapan melayani). Hasil ini memperkuat teori Kirkpatrick pada *level learning*, dimana pelatihan yang efektif akan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap peserta secara terukur maupun teramati.

#### **4.3.3. Behavior**

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta tidak hanya meningkatkan kemampuan berbahasa, tetapi juga membentuk sikap percaya diri dan profesionalisme karyawan dalam melayani tamu. Hasil ini sejalan dengan penelitian Harahap & Arini (2024) dalam *English Speaking Training for Hotel Staffs: A Study on Perception*, yang menemukan bahwa pelatihan *speaking* mampu menumbuhkan rasa percaya diri staf hotel dalam menggunakan bahasa Inggris di situasi kerja nyata. Persamaannya terletak pada hasil bahwa rasa percaya diri menjadi aspek penting yang meningkat pasca pelatihan. Namun, perbedaan muncul pada konteks dan pendekatannya. Penelitian Harahap & Arini lebih menekankan pada pelatihan berbasis *roleplay* dan komunikasi situasional, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada penerapan langsung di lingkungan kerja dengan pendekatan pelayanan nyata kepada tamu. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat temuan Harahap & Arini bahwa peningkatan rasa percaya diri merupakan indikator penting keberhasilan pelatihan bahasa Inggris, terutama di sektor hospitality.



Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan temua Purwanto et al. (2024) dalam *Elevating Service Quality through English Training: A Case Study of Pagaram's Hotel and Resort Staff*, yang menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris berperan dalam membentuk perilaku kerja yang lebih komunikatif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Persamaan yang terlihat adalah keduanya menekankan pada perubahan perilaku kerja setelah pelatihan, terutama dalam hal komunikasi interpersonal yang lebih efektif. Namun, perbedaannya terletak pada hasil pengamatan, penelitian Purwanto et al. lebih menyoroti aspek peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada peningkatan kemampuan menghadapi tantangan komunikasi seperti perbedaan aksen tamu asing. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan di Hotel New Saphir Yogyakarta tidak hanya mengubah perilaku dalam konteks pelayanan umum, tetapi juga menumbuhkan kemampuan adaptif terhadap situasi komunikasi lintas budaya.

Selanjutnya, Aiba & Septemuryantoro (2024) dalam *Effectiveness of Communication Skills on Service Quality in the Front Office Department of Sunway Putra Hotel* juga menegaskan bahwa pelatihan komunikasi memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan *front office* karena meningkatkan kemampuan staf memahami kebutuhan tamu dan memberikan respon yang tepat. Hasil tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama menyoroti hubungan antara peningkatan kemampuan komunikasi dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Namun, perbedaan terletak pada pendekatan evaluasinya, penelitian Aiba & Septemuryantoro lebih menekankan aspek kuantitatif dengan pengukuran tingkat kepuasan tamu, sedangkan penelitian ini lebih menonjolkan pendekatan kualitatif melalui pengamatan terhadap perubahan perilaku dan sikap kerja karyawan setelah mengikuti pelatihan. Dengan demikian, posisi penelitian ini melengkapi studi Aiba & Septemuryantoro dengan memberikan gambaran kontekstual mengenai bagaimana perubahan perilaku terjadi dalam praktik kerja sehari-hari.

Secara keseluruhan, dibandingkan dengan ketiga penelitian terdahulu, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai dimensi perilaku (*behavior*) dalam evaluasi pelatihan bahasa Inggris di sektor perhotelan. Jika penelitian sebelumnya lebih menekankan aspek kepercayaan diri, komunikasi efektif, dan peningkatan kualitas layanan secara umum, maka penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan

perilaku juga mencakup kemampuan adaptif terhadap keragaman budaya dan aksen tamu asing, sebuah tantangan nyata yang sering dihadapi oleh karyawan hotel. Dengan demikian, pelatihan di Hotel New Saphir Yogyakarta ini terbukti tidak hanya berdampak pada keterampilan komunikasi, tetapi juga membentuk sikap profesional yang responsif dan berorientasi pada pelayanan internasional.

#### **4.3.4. Result**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Peningkatan kompetensi komunikasi karyawan berperan penting dalam memperkuat hubungan dengan tamu asing dan mendukung citra profesional hotel. Hal ini sejalan dengan penelitian Purwanto et al. (2024) dalam *Elevating Service Quality through English Training: A Case Study of Pagaralam's Hotel and Resort Staff*, yang menyimpulkan bahwa peningkatan kemampuan bahasa Inggris staf hotel secara langsung berkontribusi pada meningkatnya kepuasan tamu dan reputasi hotel. Persamaan antara kedua penelitian ini terletak pada kesimpulan bahwa pelatihan bahasa Inggris memiliki hubungan positif terhadap kualitas layanan dan persepsi tamu terhadap hotel. Namun, perbedaan muncul pada fokus konteks penelitian, studi Purwanto et al. menitikberatkan pada analisis kuantitatif yang mengukur pengaruh pelatihan terhadap indikator kepuasan tamu, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan bagaimana peningkatan komunikasi karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih profesional dan berkesan. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya perspektif Purwanto et al. dengan menambahkan dimensi naratif tentang bagaimana perubahan perilaku komunikasi berdampak langsung terhadap loyalitas tamu.

Selanjutnya, penelitian ini juga memiliki relevansi kuat dengan hasil temuan Fathurohman & Baihaqi (2021) dalam *Effectiveness Training Employee to Improvement Service Hotel at Pullman Hotel*, yang menunjukkan bahwa pelatihan karyawan secara signifikan mengurangi kesalahan dalam pelayanan dan meningkatkan efisiensi komunikasi antar staf maupun dengan tamu. Persamaannya terletak pada pandangan bahwa pelatihan merupakan faktor strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi kesalahan yang dapat

memengaruhi kepuasan pelanggan. Namun, perbedaan yang menonjol adalah bahwa penelitian Fathurohman & Baihaqi berfokus pada efektivitas pelatihan umum untuk seluruh karyawan, sedangkan pelatihan ini secara spesifik menyoroti pelatihan bahasa Inggris sebagai instrumen peningkatan komunikasi lintas budaya di lingkungan hotel. Posisi penelitian ini, dengan demikian, memperluas temuan Fathurohman & Baihaqi dengan menekankan pentingnya kompetensi bahasa Inggris sebagai bagian integral dari peningkatan kualitas layanan dan profesionalisme karyawan hotel.

Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh temuan Williandi et al. (2024) dalam *The Role of English Language Skills of Waiters in Improving Service Quality at Compass Rose Restaurant, The ANMON Resort Bintan*, yang menunjukkan bahwa penguasaan bahasa Inggris berperan penting dalam menurunkan kesalahan pesanan, meningkatkan kenyamanan tamu asing, serta memperkuat loyalitas pelanggan. Persamaan utamanya adalah bahwa kemampuan bahasa Inggris terbukti menjadi faktor penentu dalam menjaga kualitas interaksi antara staf dan tamu. Namun, perbedaannya terletak pada konteks penelitian, studi Williandi et al. meneliti sektor restoran, sedangkan penelitian ini berfokus pada departemen pelayanan hotel secara keseluruhan, khususnya dalam interaksi *front office* dengan tamu asing. Posisi penelitian ini melengkapi studi tersebut dengan menunjukkan bahwa manfaat serupa juga berlaku di sektor perhotelan yang lebih luas, dimana peningkatan kemampuan komunikasi tidak hanya berdampak pada kenyamanan tamu, tetapi juga pada citra institusional hotel secara keseluruhan.

Dengan demikian, jika dibandingkan dengan ketiga penelitian terdahulu, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelatihan bahasa Inggris memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu layanan, kepuasan tamu, serta loyalitas pelanggan di sektor perhotelan. Namun, penelitian di Hotel New Saphir Yogyakarta memberikan kontribusi tambahan dengan menggambarkan proses perubahan tersebut dari sisi kualitatif yaitu melalui peningkatan kepercayaan diri, kemampuan adaptasi, dan profesionalisme karyawan dalam menghadapi tamu asing dengan latar budaya dan aksen yang beragam. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat hasil penelitian sebelumnya, tetapi juga memperluas pemahaman mengenai bagaimana pelatihan bahasa Inggris dapat menjadi investasi jangka panjang bagi pengembangan sumber daya manusia di industri perhotelan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1. Reaction**

Pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta memperoleh tanggapan sangat positif dari peserta, yang merasa bahwa metode pembelajaran yang interaktif, komunikatif, dan berbasis simulasi pelayanan tamu menciptakan suasana belajar yang hidup, tidak membosankan, serta mudah dipahami. Karyawan juga menilai materi yang disampaikan relevan dengan tugas kerja sehari-hari, sehingga memudahkan mereka dalam menghubungkan teori dengan praktik. Selain itu, peran instruktur yang kompeten, komunikatif, dan mampu membangun kedekatan secara interpersonal turut meningkatkan rasa nyaman, percaya diri, dan motivasi peserta selama mengikuti pelatihan. Reaksi positif ini mencerminkan keberhasilan pelatihan dalam menciptakan pengalaman belajar yang efektif dan bermakna.

##### **5.1.2. Learning**

Pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi karyawan secara menyeluruh. Dari segi kognitif, peserta mengalami peningkatan dalam penguasaan kosakata dan pelafalan, sementara secara psikomotorik kemampuan berbicara (*speaking*) mereka menjadi lebih lancar dalam menghadapi tamu asing. Tidak hanya itu, pelatihan ini juga berhasil meningkatkan aspek afektif, yang ditandai dengan meningkatnya rasa percaya diri karyawan saat berkomunikasi dalam bahasa Inggris di lingkungan kerja. Hal tersebut terjadi karena metode pelatihan berbasis praktik langsung dan simulasi situasi kerja nyata, sehingga materi yang diberikan relevan serta mudah diterapkan dalam tugas sehari-hari. Dengan demikian, pada *level learning*, pelatihan ini berhasil mencapai tujuan utamanya dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan secara efektif dan komprehensif.

### 5.1.3. Behavior

Pelatihan bahasa Inggris memberikan dampak signifikan terhadap perubahan perilaku karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta, yang tercermin dari meningkatnya kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan tamu asing, kemampuan untuk memulai percakapan secara proaktif, serta kemahiran dalam menyampaikan informasi secara jelas dan terstruktur. Karyawan juga menunjukkan kemampuan adaptasi yang lebih baik terhadap berbagai situasi komunikasi, termasuk saat menghadapi perbedaan aksen atau gaya bahasa tamu internasional, sehingga mereka dapat merespons dengan lebih tenang, sopan, dan profesional. Selain penguasaan keterampilan linguistik, pelatihan turut membentuk sikap kerja positif, ditandai dengan tingginya kesadaran terhadap pentingnya pelayanan berbasis standar internasional dan orientasi pada kepuasan tamu. Dengan demikian, pada *level behavior*, pelatihan ini berhasil menghasilkan perubahan perilaku kerja yang lebih komunikatif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan.

### 5.1.4. Result

Pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta memberikan hasil yang terlihat jelas terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja hotel. Karyawan yang telah mengikuti pelatihan mampu menerapkan kemampuan komunikasi mereka secara lebih efektif saat berinteraksi dengan tamu asing, sehingga penyampaian informasi menjadi lebih lancar, jelas, dan minim kesalahpahaman. Perubahan ini menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman bagi tamu, yang kemudian mendorong munculnya persepsi positif dan peningkatan tingkat kepuasan. Selain itu, kemampuan komunikasi yang lebih baik memperkuat citra profesional hotel melalui pelayanan yang ramah, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan tamu, yang secara tidak langsung berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan dan reputasi hotel. Dengan demikian, pada *level result*, pelatihan bahasa Inggris terbukti memberikan dampak nyata tidak hanya terhadap perkembangan kompetensi individu karyawan, tetapi juga terhadap penguatan daya saing hotel dalam industri perhotelan yang kompetitif.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Implikasi Manajerial dari program pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta menunjukkan bahwa pelatihan yang berbasis praktik seperti *roleplay* dan simulasi sangat efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan. Oleh karena itu, manajemen perlu terus mengadakan pelatihan secara rutin dan terjadwal, serta menyesuaikan materi dengan kebutuhan kerja di lapangan. Selain itu, penting juga bagi manajemen untuk menyediakan dukungan seperti waktu, fasilitas, dan lingkungan kerja yang mendorong karyawan untuk terus menggunakan bahasa Inggris dalam aktivitas sehari-hari, agar hasil pelatihan bisa lebih maksimal dan berkelanjutan.

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian kali ini penulis tidak mendapatkan data-data resmi tentang pengoperasian pelatihan yang dijalankan Hotel New Saphir Yogyakarta karena bersifat rahasia dan sensitif, untuk menanggulangi data tersebut, penulis hanya bisa menggunakan metode kualitatif yang dimana mewawancarai beberapa staff pada Hotel New Saphir Yogyakarta.

## 5.4 Saran dan Riset Ke Depan

Dalam melaksanakan magang selama empat bulan yang dilakukan pada Hotel New Saphir Yogyakarta (PT. Sanbe Karyapersada) tepatnya pada bagian HR (Human Resource) penulis ini telah melakukan tugas dengan baik dan benar. Namun, penulis ingin memberikan beberapa rekomendasi kepada Hotel New Saphir Yogyakarta antara lain:

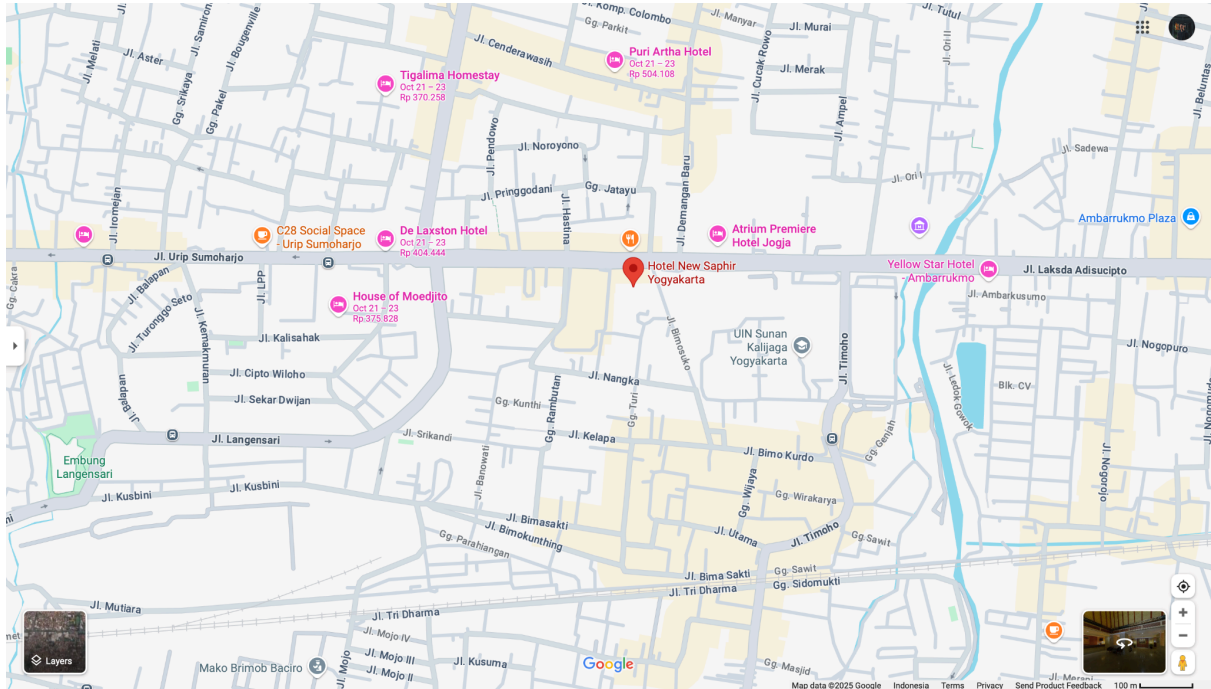
- a. Disarankan agar program pelatihan dilaksanakan secara berkala dan terstruktur agar dampaknya berkelanjutan dan menjangkau lebih banyak karyawan lintas divisi.
- b. Perlu adanya sistem penilaian berkala terhadap perkembangan kemampuan peserta serta evaluasi pasca pelatihan untuk mengukur sejauh mana pelatihan berdampak pada kinerja pelayanan.
- c. Materi pelatihan perlu diperluas mencakup ekspresi formal dan informal, serta situasi komunikasi kompleks. Penggunaan media *audio-visual* untuk mengenalkan berbagai aksen bahasa Inggris juga dapat membantu peserta memahami variasi pelafalan tamu dari berbagai negara.

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar lebih spesifik karena penelitian kali ini masih menjangkau luas dan juga di usahakan bisa mendapatkan data yang terperinci.

## LAMPIRAN

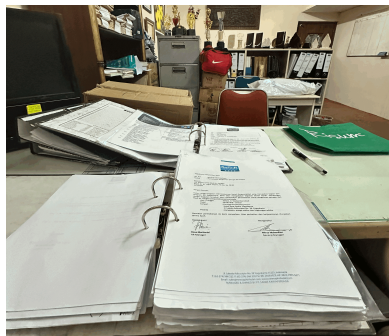
### Lampiran 1

#### Peta Hotel New Saphir Yogyakarta



### Lampiran 2

#### Dokumentasi Magang



### Lampiran 3

#### Reduksi Data Hasil Wawancara Pelatihan Bahasa Inggris

| No | Model           | Narasumber              | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                                       | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Kode/Reduksi Data                                         |
|----|-----------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1. | <i>Reaction</i> | Mardhika<br>(Marketing) | Apa kesan Anda terhadap pelatihan bahasa Inggris yang telah Anda ikuti?                                                                                                                                                                          | "Tentu berkesan karena itu membuat pengalaman yang berbeda pada saat sekolah dulu, kalau dulu conversation menggunakan decoder/pakai headset satu-satu sedangkan saat pelatihan dilakukan dan didengar langsung dari instruktur jadi lebih berkesan ada keakraban dan lebih gampang dimengerti." | Pengalaman belajar yang lebih interaktif dan komunikatif. |
|    |                 |                         | Apakah metode pembelajaran yang digunakan (seperti roleplay, simulasi percakapan, studi kasus pelayanan) terasa relevan dan aplikatif terhadap situasi kerja anda sehari-hari?                                                                   | "Tentu sangat aplikatif karena pelatihan tersebut memang disesuaikan dengan dunia kerja sehingga memang dicontohkan pada saat bekerja, dan ketika bertemu tamu asing saya dapat memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh tamu asing tersebut."                                                    | Materi pelatihan kontekstual dan aplikatif.               |
|    |                 |                         | Bagaimana anda menilai kualitas instruktur, baik dari segi kemampuan mengajar, penguasaan materi, maupun pendekatan dalam membangun interaksi dengan peserta? apakah gaya penyampaian sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai karyawan hotel? | "Untuk gaya penyampaian instruktur sudah sesuai, dari segi materi juga sudah pas dan sesuai dengan kebutuhan, karena instruktur juga sudah memiliki pengetahuan yang mumpuni dikarenakan sudah kelas senior."                                                                                    | Kualitas instruktur dan penyampaian yang tepat.           |
|    |                 |                         | Dalam penelitian ini, apakah                                                                                                                                                                                                                     | "Tentunya membantu ya dalam memahami beberapa                                                                                                                                                                                                                                                    | Memahami kosakata baru                                    |

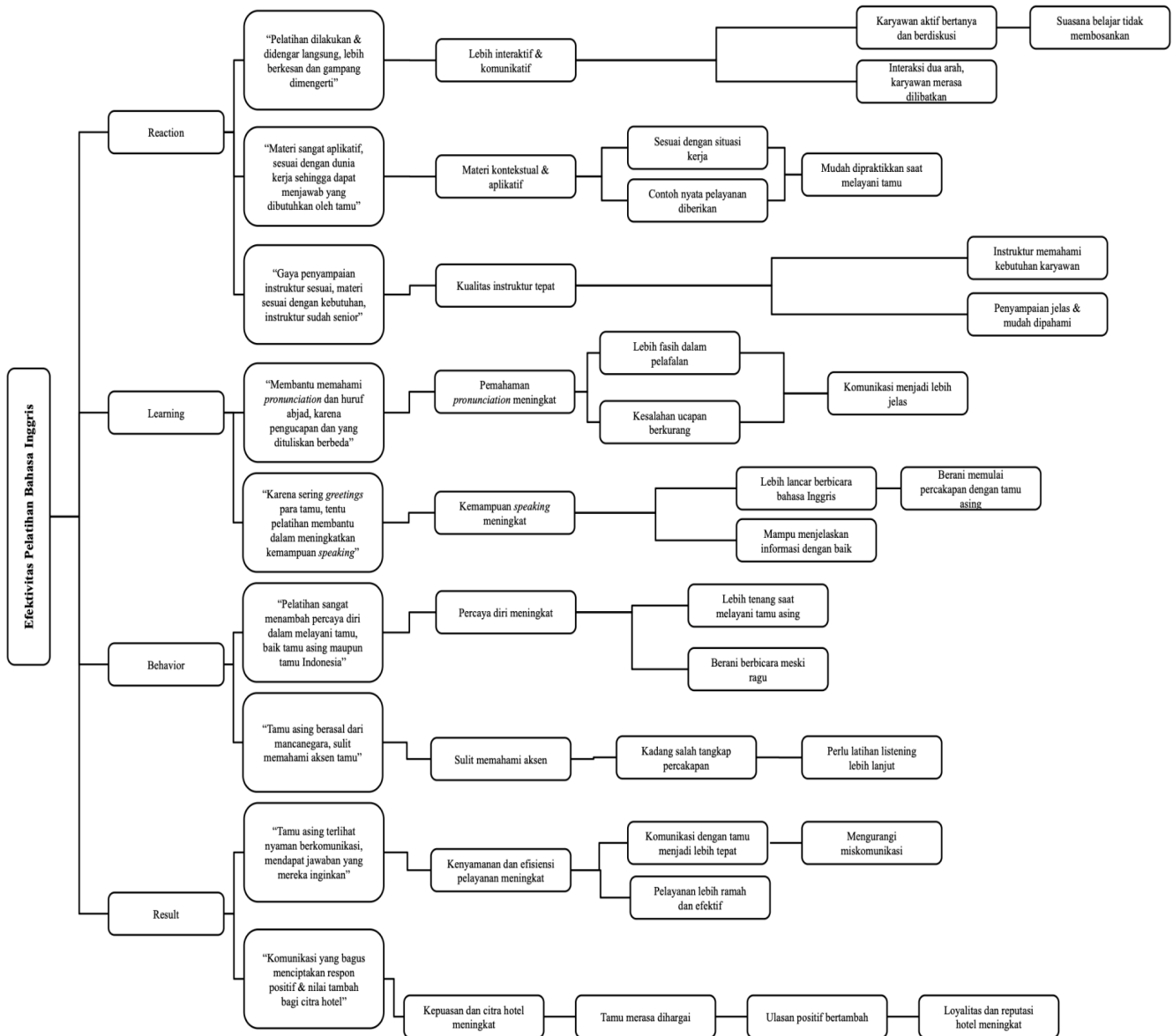


|    |          |                     |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |
|----|----------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Learning | Indra<br>(Security) | pelatihan ini membantu Anda lebih memahami istilah atau ungkapan dalam bahasa Inggris yang umum digunakan di industri perhotelan? bisakah anda memberikan contoh frasa atau ungkapan yang sebelumnya belum anda kuasai?              | istilah yang sebelumnya saya tidak tahu dan menjadi tahu. Dan juga terdapat kata-kata yang diucapkan dengan yang dituliskan itu berbeda, seperti cara membacanya (pronounciation) dan huruf abjad nya, sehingga sekarang saya lebih memahami itu. Contoh ungkapannya seperti (may i assist you?, may i help you?)." | dan meningkatkan pemahaman terhadap perbedaan antara penulisan serta pelafalan. |
|    |          |                     | Apakah Anda merasa kemampuan berbahasa Inggris Anda meningkat setelah mengikuti pelatihan? Jika ya, dalam aspek apa (listening, speaking, writing, reading)?                                                                         | "Tentunya ada peningkatan, karena memang saya kebetulan sering dalam greeting para tamu asing sehingga kemampuan speaking saya dalam bahasa inggris tentu turut meningkat seiring berjalannya pelatihan ini."                                                                                                       | Peningkatan kemampuan berbicara (speaking).                                     |
|    | Behavior |                     | Sejauh mana anda merasa lebih proaktif menggunakan bahasa inggris dalam pekerjaan sehari-hari setelah pelatihan? apakah anda menjadi lebih percaya diri untuk menyapa, membantu, atau menjawab pertanyaan tamu dalam bahasa inggris? | "Tentu percaya diri itu harus karena kita harus meyakinkan tamu agar yakin terhadap pelayanan kita dan merasa puas dengan pelayanan kita. Dan pelatihan ini tentu membuat saya lebih percaya diri dalam melayani para tamu, baik itu tamu asing maupun tamu dari Indonesia."                                        | Meningkatnya kepercayaan diri karyawan dalam memberikan pelayanan.              |
|    |          |                     | Apa saja tantangan yang anda alami ketika mencoba menerapkan keterampilan                                                                                                                                                            | "Untuk tantangannya yaitu banyak tamu asing yang berasal dari negara yang berbeda, dan tentunya logat pengucapan atau aksen                                                                                                                                                                                         | Kesulitan komunikasi dalam memahami aksen tamu                                  |

|    |               |                              |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                       |
|----|---------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |               |                              | <p>bahasa inggris di tempat kerja, baik dari sisi diri sendiri, lingkungan kerja, atau sistem yang ada di hotel? bagaimana anda menghadapinya?</p>                                                                                | <p>mereka berbeda-beda, sehingga sulit untuk memahami apa yang disampaikan. Dan cara menghadapinya biasanya meminta untuk mengulangi apa yang dikatakan dan meminta untuk disampaikan secara pelan-pelan."</p> | <p>asing.</p>                                                                                         |
| 3. | <i>Result</i> | Dhea ( <i>Front Office</i> ) | <p>Apakah anda melihat adanya peningkatan dalam kepercayaan tamu asing terhadap pelayanan yang diberikan?</p>                                                                                                                     | <p>"Iya, beberapa tamu asing terlihat lebih nyaman saat berkomunikasi dan merasa terbantu karena mereka mendapatkan jawaban yang sesuai keinginannya. Hal ini juga tentu membuat pelayanan lebih cepat."</p>   | <p>Dampak positif pada kenyamanan tamu dan efisiensi pelayanan.</p>                                   |
|    |               |                              | <p>Apakah anda merasa bahwa pelatihan ini membantu hotel dalam mempertahankan atau meningkatkan loyalitas tamu asing, misalnya dengan lebih banyak tamu yang kembali, merekomendasikan hotel, atau memberikan ulasan positif?</p> | <p>"Saya rasa iya, karena komunikasi yang bagus pasti akan menciptakan respon yang positif, dan hal ini menjadi nilai tambah yang penting untuk hotel kami."</p>                                               | <p>Komunikasi efektif berdampak positif terhadap kepuasan tamu dan nilai tambah bagi citra hotel.</p> |

## Lampiran 4

### Bagan reduksi data wawancara



## Lampiran 5

### Transkrip Wawancara

#### Transkrip Wawancara 1

Waktu Wawancara : 11 Juli 2025

Lokasi : Hotel New Saphir Yogyakarta

#### Profil Narasumber

Nama : Mardhika

Jenis Kelamin : Laki-laki

Divisi : *Marketing*

#### Hasil Wawancara

Penulis : Apa kesan Anda terhadap pelatihan bahasa Inggris yang telah Anda ikuti?

Narasumber : Tentu berkesan karena itu membuat pengalaman yang berbeda pada saat sekolah dulu, kalau dulu *conversation* menggunakan *decoder*/pakai *headset* satu-satu sedangkan saat pelatihan dilakukan dan didengar langsung dari instruktur jadi lebih berkesan ada keakraban dan lebih gampang dimengerti.

Penulis: Apakah metode pembelajaran yang digunakan (seperti *roleplay*, simulasi percakapan, studi kasus pelayanan) terasa relevan dan aplikatif terhadap situasi kerja anda sehari-hari?

Narasumber : Tentu sangat aplikatif karena pelatihan tersebut memang disesuaikan dengan dunia kerja sehingga memang dicontohkan pada saat bekerja, dan ketika bertemu tamu asing saya dapat memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh tamu asing tersebut.

Penulis: Bagaimana anda menilai kualitas instruktur, baik dari segi kemampuan mengajar, penguasaan materi, maupun pendekatan dalam membangun interaksi dengan peserta? apakah gaya penyampaian sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai karyawan hotel?

Narasumber : Untuk gaya penyampaian instruktur sudah sesuai, dari segi materi juga sudah pas dan sesuai dengan kebutuhan, karena instruktur juga sudah memiliki pengetahuan yang mumpuni dikarenakan sudah kelas senior.

Penulis : Dalam penelitian ini, apakah pelatihan ini membantu Anda lebih memahami istilah atau ungkapan dalam bahasa Inggris yang umum digunakan di industri perhotelan? bisakah anda memberikan contoh frasa atau ungkapan yang sebelumnya belum anda kuasai?

Narasumber : Sangat membantu dalam memberikan kosakata baru dan memperbaiki grammar, dan eynya. Contoh kalimat "*can i help you?*", "*the toilet is behind the front office*"

Penulis : Apakah Anda merasa kemampuan berbahasa Inggris Anda meningkat setelah mengikuti pelatihan? Jika ya, dalam aspek apa (*listening, speaking, writing, reading*)?

Narasumber : Iya, keterampilan *listening* dan *speaking* sangat langsung meningkat, karena dalam pelatihan itu, kami diwajibkan untuk praktek berbicara menggunakan bahasa inggris dan mencoba percakapan menggunakan bahasa inggris, sehingga itu sangat meningkatkan keterampilan berbicara saya.

Penulis: Sejauh mana anda merasa lebih proaktif menggunakan bahasa inggris dalam pekerjaan sehari-hari setelah pelatihan? apakah anda menjadi lebih percaya diri untuk menyapa, membantu, atau menjawab pertanyaan tamu dalam bahasa inggris?

Narasumber : Jelas lebih percaya diri, apalagi untuk menyapa ya, karena SOP di Hotel New Saphir ini ditekankan untuk selalu menyapa semua tamu yang ada, jadi sekarang menjadi lebih santai dan percaya diri dalam menyapa para tamu asing.

Penulis : Apa saja tantangan yang anda alami ketika mencoba menerapkan keterampilan bahasa inggris di tempat kerja, baik dari sisi diri sendiri, lingkungan kerja, atau sistem yang ada di hotel? bagaimana anda menghadapinya?

Narasumber : Merasa kurang pede dalam ngomong bahasa inggris karena sebelumnya memang merasa kurang paham sehingga membuat bingung saat ingin berbicara atau menjawab pertanyaan tamu asing, kalau lingkungan kerja tidak ada halangan karena kebetulan semua mendukung kegiatan pelatihan ini.

Penulis: Apakah anda melihat adanya peningkatan dalam kepercayaan tamu asing terhadap pelayanan yang diberikan?

Narasumber : Iya, sebelumnya banyak tamu yang hanya sekedar bertanya lalu pergi, setelah banyak karyawan yang bisa berbahasa inggris, sekarang para tamu jadi sering mengajak ngobrol.

Penulis : Apakah anda merasa bahwa pelatihan ini membantu hotel dalam mempertahankan atau meningkatkan loyalitas tamu asing, misalnya dengan lebih banyak tamu yang kembali, merekomendasikan hotel, atau memberikan ulasan positif?

Narasumber : Bagus, dari review para tamu, kebanyakan tidak ada yang memberikan bintang jelek, mayoritas pasti merasa puas oleh pelayanan yang ada di Hotel New Saphir.

## **Transkrip Wawancara 2**

Waktu Wawancara : 11 Juli 2025

Lokasi : Hotel New Saphir Yogyakarta

### **Profil Narasumber**

Nama : Dhea Safitri

Jenis Kelamin : Perempuan

Divisi : *Front Office*

### **Hasil Wawancara**

Penulis : Apa kesan Anda terhadap pelatihan bahasa Inggris yang telah Anda ikuti?

Narasumber : Kesan saya bagus, pelatihan sangat membuka wawasan dalam berkomunikasi dengan tamu asing. Dan juga pelatihan ini membuat saya lebih termotivasi untuk terus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris saya.

Penulis: Apakah metode pembelajaran yang digunakan (seperti *roleplay*, simulasi percakapan, studi kasus pelayanan) terasa relevan dan aplikatif terhadap situasi kerja anda sehari-hari?

Narasumber : Iya, sangat aplikatif dan relevan. Materi seperti *roleplay* dan simulasi percakapan sangat membantu karena langsung meniru situasi nyata di hotel seperti pada waktu *check-in*, penanganan komplain, ini membuat saya bisa langsung mempraktikkannya di lapangan.

Penulis: Bagaimana anda menilai kualitas instruktur, baik dari segi kemampuan mengajar, penguasaan materi, maupun pendekatan dalam membangun interaksi dengan peserta? apakah gaya penyampaian sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai karyawan hotel?

Narasumber : Untuk instruktur tidak ada komplain dan sudah sesuai, karena instruktur sudah menguasai materi dengan baik. Gaya mengajar yang disampaikan juga memberikan kesempatan kepada para peserta untuk aktif berbicara, jadi pendekatannya sudah sangat sesuai dengan kebutuhan kami sebagai karyawan.

Penulis: Dalam penelitian ini, apakah pelatihan ini membantu Anda lebih memahami istilah atau ungkapan dalam bahasa Inggris yang umum digunakan di industri perhotelan? bisakah anda memberikan contoh frasa atau ungkapan yang sebelumnya belum anda kuasai?

Narasumber : Jelas sangat membantu, saya menjadi paham ungkapan seperti (*May i assist you with your luggage?*) lalu menanyakan (*How was your stay?*) pelatihan ini membuat saya menjadi lebih percaya diri dalam menawarkan bantuan kepada tamu asing.

Penulis: Apakah Anda merasa kemampuan berbahasa Inggris Anda meningkat setelah mengikuti pelatihan? Jika ya, dalam aspek apa (*listening, speaking, writing, reading*)?

Narasumber : Tentu ada yang meningkat, terutama pada kemampuan *speaking* dan *listening*. Saya jadi lebih percaya diri untuk berkomunikasi menggunakan bahasa inggris, dan dari listening, saya menjadi lebih mudah paham dari sebelumnya.

Penulis: Sejauh mana anda merasa lebih proaktif menggunakan bahasa inggris dalam pekerjaan sehari-hari setelah pelatihan? apakah anda menjadi lebih percaya diri untuk menyapa, membantu, atau menjawab pertanyaan tamu dalam bahasa inggris?

Narasumber : Saya jadi tidak menunggu tamu asing untuk bertanya dulu, tetapi jadi lebih berani untuk memulai percakapan, karena pelatihan ini membuat saya jadi lebih siap secara mental juga untuk berbicara bahasa inggris.

Penulis: Apa saja tantangan yang anda alami ketika mencoba menerapkan keterampilan bahasa inggris di tempat kerja, baik dari sisi diri sendiri, lingkungan kerja, atau sistem yang ada di hotel? bagaimana anda menghadapinya?

Narasumber : Kalau dari pelatihan, saya merasa sudah cukup paham dengan materi-materi yang diajarkan, tetapi diluar pelatihan, saya masih kesulitan untuk menanggapi atau memahami pertanyaan dari tamu asing tersebut, karena terkadang mereka berbicara dengan cepat sehingga saya masih sedikit kesulitan dalam memahaminya.

Penulis: Apakah anda melihat adanya peningkatan dalam kepercayaan tamu asing terhadap pelayanan yang diberikan?

Narasumber : Iya, beberapa tamu asing terlihat lebih nyaman saat berkomunikasi dan merasa terbantu karena mereka mendapatkan jawaban yang sesuai keinginannya. Hal ini juga tentu membuat pelayanan lebih cepat.

Penulis: Apakah anda merasa bahwa pelatihan ini membantu hotel dalam mempertahankan atau meningkatkan loyalitas tamu asing, misalnya dengan lebih banyak tamu yang kembali, merekomendasikan hotel, atau memberikan ulasan positif?

Narasumber : Saya rasa iya, karena komunikasi yang bagus pasti akan menciptakan respon yang positif, dan hal ini menjadi nilai tambah yang penting untuk hotel kami.

### Transkrip Wawancara 3

Waktu Wawancara : 12 Juli 2025

Lokasi : Hotel New Saphir Yogyakarta

#### Profil Narasumber

Nama : Indra Yusuf

Jenis Kelamin : Laki-laki

Divisi : *Security*

#### Hasil Wawancara

Penulis : Apa kesan Anda terhadap pelatihan bahasa Inggris yang telah Anda ikuti?

Narasumber : Bagus, menambah ilmu dalam keterampilan bahasa Inggris, dan juga menambah kosa kata.

Penulis: Apakah metode pembelajaran yang digunakan (seperti *roleplay*, simulasi percakapan, studi kasus pelayanan) terasa relevan dan aplikatif terhadap situasi kerja anda sehari-hari?

Narasumber : Sesuai sekali, semua metode dan pelajaran sangat relevan dengan kebutuhan di hotel.

Penulis : Bagaimana anda menilai kualitas instruktur, baik dari segi kemampuan mengajar, penguasaan materi, maupun pendekatan dalam membangun interaksi dengan peserta? apakah gaya penyampaian sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai karyawan hotel?

Narasumber : Sudah cukup bagus dan jelas, dikarenakan instruktur berasal dari dalam hotel, sehingga semua yang disampaikan sesuai dengan keperluan sehari-hari.

Penulis : Dalam penelitian ini, apakah pelatihan ini membantu Anda lebih memahami istilah atau ungkapan dalam bahasa Inggris yang umum digunakan di industri perhotelan? bisakah anda memberikan contoh frasa atau ungkapan yang sebelumnya belum anda kuasai?

Narasumber : Tentunya membantu ya dalam memahami beberapa istilah yang sebelumnya saya tidak tahu dan menjadi tahu. Dan juga terdapat kata-kata yang diucapkan dengan yang dituliskan itu berbeda, seperti cara membacanya (*pronunciation*) dan huruf abjad nya, sehingga sekarang saya lebih memahami itu. Contoh ungkapannya seperti (*may i assist you?*, *may i help you?*)

Penulis : Apakah Anda merasa kemampuan berbahasa Inggris Anda meningkat setelah mengikuti pelatihan? Jika ya, dalam aspek apa (*listening, speaking, writing, reading*)?



Narasumber : Tentunya ada peningkatan, karena memang saya kebetulan sering dalam *greeting* para tamu asing sehingga kemampuan speaking saya dalam bahasa inggris tentu turut meningkat seiring berjalannya pelatihan ini.

Penulis: Sejauh mana anda merasa lebih proaktif menggunakan bahasa inggris dalam pekerjaan sehari-hari setelah pelatihan? apakah anda menjadi lebih percaya diri untuk menyapa, membantu, atau menjawab pertanyaan tamu dalam bahasa inggris?

Narasumber : Tentu percaya diri itu harus karena kita harus meyakinkan tamu agar yakin terhadap pelayanan kita dan merasa puas dengan pelayanan kita. Dan pelatihan ini tentu membuat saya lebih percaya diri dalam melayani para tamu, baik itu tamu asing maupun tamu dari Indonesia.

Penulis : Apa saja tantangan yang anda alami ketika mencoba menerapkan keterampilan bahasa inggris di tempat kerja, baik dari sisi diri sendiri, lingkungan kerja, atau sistem yang ada di hotel? bagaimana anda menghadapinya?

Narasumber : Untuk tantangannya yaitu banyak tamu asing yang berasal dari negara yang berbeda, dan tentunya logat pengucapan atau aksen mereka berbeda-beda, sehingga sulit untuk memahami apa yang disampaikan. Dan cara menghadapinya biasanya meminta untuk mengulang kalimat yang ditanyakan.

Penulis: Apakah anda melihat adanya peningkatan dalam kepercayaan tamu asing terhadap pelayanan yang diberikan?

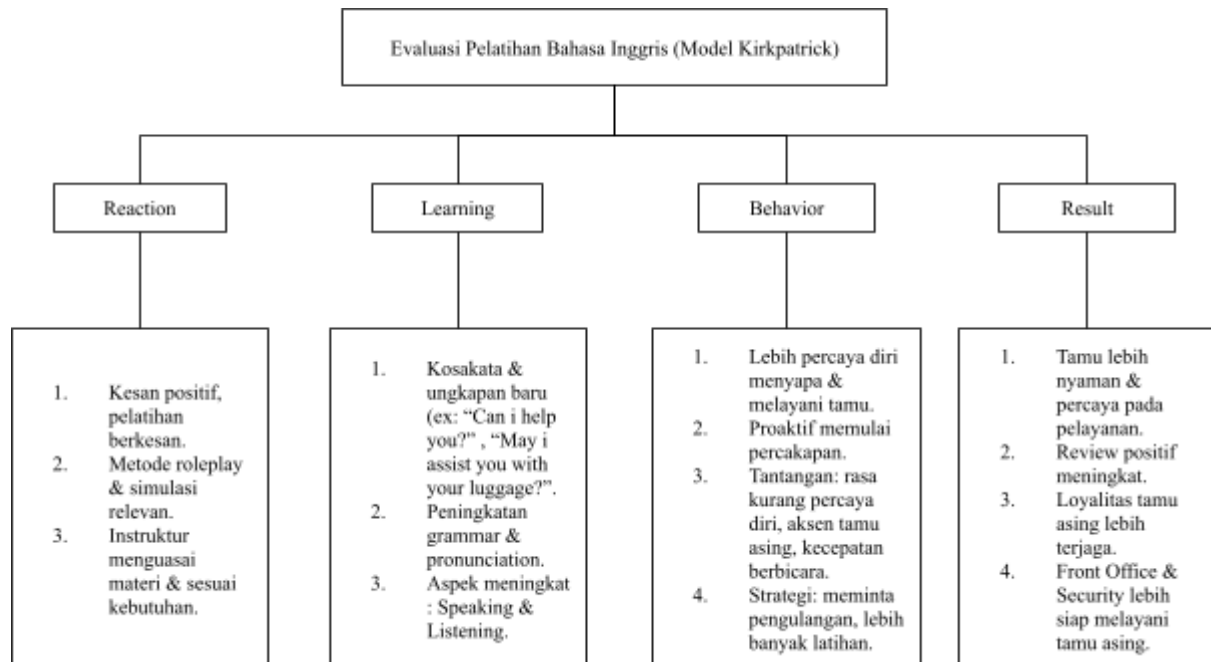
Narasumber : Untuk peningkatan pasti ada, apalagi bulan-bulan kemarin masih banyak tamu asing yang berdatangan. Tapi akhir-akhir ini sedang tidak tiap hari ada tamu asing. Sehingga hasil yang dicari belum bisa terukur dengan sempurna.

Penulis: Apakah anda merasa bahwa pelatihan ini membantu hotel dalam mempertahankan atau meningkatkan loyalitas tamu asing, misalnya dengan lebih banyak tamu yang kembali, merekomendasikan hotel, atau memberikan ulasan positif?

Narasumber : Tentu, terutama di bagian penerimaan tamu, yaitu kami *Security* dan *Front Office* jadi lebih mengerti dalam berkomunikasi dengan tamu asing.

## Lampiran 5

### Display Data Evaluasi Pelatihan Bahasa Inggris



## Lampiran 6

### Surat Hasil Pengecekan Plagiasi



FAKULTAS  
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja  
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok  
Sleman, Yogyakarta 55283  
T. (0274) 881546, 883087, 885376;  
F. (0274) 882589  
E. fe@uii.ac.id  
W. fecon.uii.ac.id

#### SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 2486/Ka.Div/10/Div.PP/XI/2025

*Bismillaahirrahmaanirrahiim.*

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Sinyo Herde Keleyan**  
Nomor Mahasiswa : **21311115**  
Dosen Pembimbing : **Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D.**  
Program Studi : **Manajemen**  
Judul Karya Ilmiah : **Efektivitas Program Pelatihan Bahasa Inggris bagi Karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**  
Nomor Hp : **087822275500**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **1% (satu persen)** sesuai aturan batas minimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb*

Yogyakarta, 24 November 2025

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,

Suswardi, S.IP., M.IP.

## REFERENSI

- Aiba, M. N. R., & Septemuryantoro, S. A. (2024). *Effectiveness of communication skills on service quality in the front office department of Sunway Putra Hotel*. In *Proceedings of the International Seminar on Translation, Applied Linguistics, Literature, and Cultural Studies* (Vol. 2, No. 1). Universitas Dian Nuswantoro.
- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal studi manajemen dan bisnis*, 5(2), 64-69.
- Fathurohman, F., & Baihaqi, D. R. (2025). Effectiveness Training Employee to Improvement Service Hotel at Pullman Bandung. *An International Journal Tourism and Community Review*, 2(1), 87-93.
- Guntoro, Y. T. (2021). ESP course design for Indonesian hotel industry: Need Analysis. *English Learning Innovation (Englie)*, 2(2), 52-61.
- Handayani, S. (2016). Pentingnya kemampuan berbahasa Inggris sebagai dalam menyongsong ASEAN Community 2015. *Jurnal Profesi Pendidik*, 3(1), 102-106. *bisnis*, 5(2), 64-69.
- Harahap, M., & Arini, R. (2024). English Speaking Training for Hotel Staffs: A Study on Perception. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(20), 554-560.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.14424304>
- Hasdiansa, I. W., Hasbiah, S., & Hamka, R. A. (2023). Pelatihan Komunikasi Bahasa Inggris Karyawan RM Rest Area Sasayya dalam Upaya Peningkatan Layanan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(2), 836-844.  
<https://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i2.945>
- Husin, M. S., Ibrahim, R., de Mello, G., & Ariffin, K. (2023). Perceptions on English communication skills training for hotel front office employees. *European Proceedings of Educational Sciences*.

- Julianto, S. (2018). *Pemaknaan Life Satisfaction Pada Anak Laki-Laki Dalam Keluarga Orangtua Tunggal* (Doctoral dissertation, UNIKA SOEGIJAPRANATA SEMARANG).
- Khosyihin, M. I. (2022). Evaluasi program pelatihan model kirkpatrick. *CERMIN: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Berbasis Islam Nusantara*, 1(2), 42-46.
- Mawaddah, P. A. U. (2022). *Efektifitas Penerapan Metode Bandongan Terhadap Minat Membaca Kitab Kuning Santri (Studi Di Pondok Pesantren Daarul Falah Carenang-Kopo Kabupaten Serang-Banten)* (Doctoral dissertation, UIN SMH BANTEN).
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Nurdiana, N. (2024, January 9). *Promoting effective English language teaching practices for hotel staff: A preliminary study*. In *UICELL Conference Proceedings 2023* (No. 7, in progress). Universitas Al-Azhar Indonesia.
- Priyono, P., & Darma, U. B. (2016). Buku manajemen sumber daya manusia. *Surabaya: Penerbit Zifatama*.
- Purwanto, M. B., Firdaus, M. M., & Sutarno, S. (2024). Elevating Service Quality through English Training: A Case Study of Pagaralam's Hotel and Resort Staff. *Foreign Language Instruction Probe*, 3(2), 77-82.
- Radinal, W. (2017). *Manajemen sumber daya manusia di yayasan baitul jannah bandar lampung* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.

- Safitri, I. N., Nouval, A., Rahayu, E. L., Kartikasari, P. B., Lestari, P. Y., & Handayani, T. A. (2022). Peningkatan kemampuan bahasa Inggris bidang hospitality untuk waiter dan waitress di the Shalimar Boutique Hotel Malang. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 9(2), 218-225.
- Williandani, M. (2024). The Role of English Language Skills of Waiters in Improving Service Quality at Compass Rose Restaurant, Hotel The Anmon Resort Bintan. *Tourism Economics Hospitality and Business Management Journal*, 4(2).