

Penerapan Keterampilan *Hospitality* Melalui Metode Komunikatif dalam Melayani Tamu Asing di *Myko Hotel and Convention* Makassar

Implementation of Hospitality Skills Through Communicative Methods in Serving Foreign Guests at Myko Hotel and Convention Makassar

Luthfiah Salsabillah¹, Nur Rezki Aulia Arif¹, Seny Luhriyani Sunusi¹, Nurharsya Khaer Hanafie²
Abdul Wahid³,

¹Jurusan Bahasa Inggris, Fakultas Bahasa dan Sastra, Universitas Negeri Makassar

²Jurusan PPKn dan Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar

³Program Profesi Insinyur, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Makassar

Korespondensi_email: luthfiahxoxol@gmail.com

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk menerapkan metode komunikatif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi bahasa Inggris mahasiswa magang dari Jurusan Bahasa Inggris di Myko Hotel and Convention Center. Mitra menghadapi tantangan kebutuhan staf yang mampu berkomunikasi efektif dengan tamu asing. Solusi yang ditawarkan adalah praktik langsung ini menekankan penggunaan bahasa dalam konteks nyata. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi partisipatif dan wawancara informal. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami peningkatan dalam kelancaran berbicara, pemahaman, dan kepercayaan diri saat berinteraksi dengan tamu asing. Penerapan ini dinilai efektif dalam mengembangkan kompetensi komunikasi mahasiswa dan memberikan kontribusi positif bagi mitra.

Kata kunci: Metode komunikatif, keterampilan *Hospitality*, Hotel.

ABSTRACT

This community service activity aims to apply communicative methods in improving the English communication skills of intern students from the English Department at Myko Hotel and Convention Center. Partners face the challenge of needing staff who can communicate effectively with foreign guests. The solution offered is this direct practice, emphasizing the use of language in real contexts. The method used is qualitative descriptive through participatory observation and informal interviews. The activity results show that students experience improved speaking fluency, understanding, and confidence when interacting with foreign guests. This application is considered effective in developing students' communication competencies and positively contributing to partners.

Keywords: Communicative methods, Hospitality skills, Hotel.

PENDAHULUAN

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang digunakan dalam dunia bisnis dan pariwisata. Sebagai sektor yang sangat tergantung pada pariwisata, hotel membutuhkan resepsionis yang mampu berkomunikasi dengan tamu dari berbagai negara menggunakan bahasa Inggris (Herdiawan et al., 2023). Industri perhotelan di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya kunjungan wisatawan mancanegara. Dalam konteks ini, kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris menjadi kompetensi esensial bagi tenaga kerja di sektor perhotelan, khususnya bagi staf yang berinteraksi langsung dengan tamu asing. Dengan ini, Myko Hotel and Convention Center sebagai hotel internasional kerap kedatangan tamu asing, sehingga penggunaan bahasa Inggris dalam pelayanan menjadi kebutuhan yang tidak bisa diabaikan.

Dalam pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel, perlu juga diperhatikan bahwa kemampuan berbahasa Inggris tidak hanya diperoleh dari pelatihan saja, tetapi juga dari praktik langsung yang dilakukan oleh resepsionis dalam berinteraksi dengan tamu-tamu asing. Oleh karena itu, interaksi langsung dengan tamu asing baik melalui obrolan ringan, pemberian informasi, maupun penanganan permintaan dan keluhan menjadi media pembelajaran efektif yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi secara signifikan. Salah satu pendekatan yang efektif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dalam konteks perhotelan adalah metode Komunikatif. Metode ini menekankan penggunaan bahasa dalam konteks nyata dan interaksi sosial, memungkinkan siswa untuk mengembangkan keterampilan berbicara melalui aktivitas seperti diskusi kelompok, role-play, dan simulasi situasi kerja. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan metode ini dapat meningkatkan kemampuan berbicara siswa secara signifikan, serta meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menggunakan bahasa Inggris dalam konteks profesional (Nelson et al., 2023).

Dalam pengalaman magang kami di Myko Hotel, mahasiswa program Business English Communication dari kampus kami diberikan tanggung jawab untuk melayani tamu asing, baik secara langsung maupun melalui telepon. Situasi ini memberikan kesempatan bagi kami untuk menerapkan keterampilan bahasa Inggris dalam konteks profesional yang nyata. Melalui penerapan pendekatan CLT selama masa magang, kami berupaya meningkatkan kompetensi komunikasi kami, serta memberikan pelayanan yang lebih efektif dan profesional kepada tamu asing. Diharapkan, hasil dari pengabdian yang dilakukan ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kurikulum dan pelatihan bahasa Inggris untuk mahasiswa yang akan terjun ke industri perhotelan.

METODE

Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada pengamatan fenomena dan pemahaman secara mendalam terhadap pengalaman subjek dalam konteks alaminya (Hardani et al., 2020). Penelitian ini berfokus pada penerapan metode Komunikatif dalam praktik berbahasa Inggris oleh mahasiswa magang saat melayani tamu asing di lingkungan perhotelan.

Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara rinci bagaimana mahasiswa mengaplikasikan keterampilan berbahasa Inggris berbasis komunikasi nyata selama kegiatan magang di Myko Hotel and Convention Center. Penelitian kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggali makna dan dinamika komunikasi secara langsung (. (Kuesioner, n.d.)

Metode pembelajaran Komunikatif berlandaskan pada teori bahwa bahasa adalah alat utama untuk berkomunikasi. Dalam konteks ini, metode komunikatif menjadi pendekatan yang relevan karena fokusnya bukan hanya pada struktur bahasa, tetapi pada kemampuan berbahasa yang fungsional dan kontekstual. (Ramadhani et al., 2024). Hal ini, sudah sangat sesuai digunakan oleh mahasiswa magang karena menekankan penggunaan bahasa Inggris dalam situasi kerja nyata, seperti menyambut tamu, menjawab telepon, hingga menjelaskan informasi (Sitoy, et al., 2024). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif dan wawancara informal. Observasi memungkinkan peneliti terlibat langsung dalam kegiatan subjek, sedangkan wawancara informal memberikan fleksibilitas untuk menggali informasi secara alami tanpa daftar pertanyaan kaku (Universitas Serang Jaya, 2024). Pendekatan ini dipilih karena dapat menangkap praktik nyata mahasiswa dalam menggunakan bahasa Inggris selama menjalankan tugas-tugas pelayanan perhotelan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

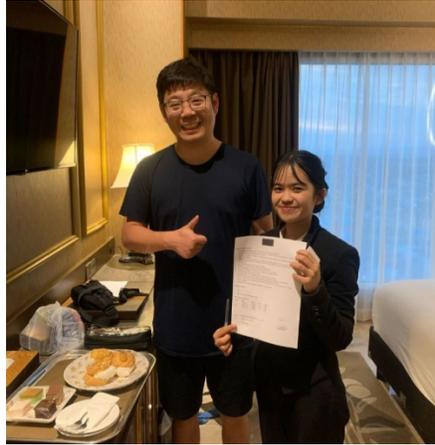
Kegiatan pengabdian yang dilakukan di Myko Hotel and Convention Center melibatkan mahasiswa program Business English Communication dalam praktik berbahasa Inggris langsung dengan tamu asing. Tahapan kegiatan pengabdian dimulai dengan orientasi mahasiswa magang, di mana mereka diberikan pemahaman dasar mengenai standar pelayanan hotel dan pentingnya penggunaan bahasa Inggris dalam konteks profesional di sektor perhotelan.

Setelah orientasi, mahasiswa langsung terlibat dalam berbagai kegiatan pelayanan, seperti proses check-in, room showing, penanganan komplain, dan promosi fasilitas hotel. Dalam kegiatan ini, mahasiswa mempraktikkan keterampilan berbahasa Inggris dalam situasi nyata, yang melibatkan interaksi langsung dengan tamu asing dari berbagai negara.

Penerapan metode Komunikatif ini dalam kegiatan magang mahasiswa di Myko Hotel and Convention Center menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kompetensi berbahasa Inggris mahasiswa, terutama dalam konteks pelayanan terhadap tamu asing. Pendekatan ini yang menekankan pada komunikasi nyata sangat sesuai dengan tuntutan kerja di bidang perhotelan yang mengedepankan interaksi langsung, keramahan, dan kecepatan dalam menyampaikan informasi. Dalam dunia perhotelan, kemampuan berkomunikasi dengan tamu asing menggunakan bahasa Inggris menjadi kompetensi yang sangat penting, terutama dalam memberikan pelayanan yang optimal dan meningkatkan kepuasan tamu (Saputra, 2019).

Kami sebagai mahasiswa magang secara aktif terlibat dalam berbagai kegiatan pelayanan, mulai dari proses check-in, room showing, penanganan komplain ringan, hingga promosi fasilitas hotel seperti pemberian complimentary dan penawaran keanggotaan (membership). Dalam situasi ini, mahasiswa tidak hanya menjadi pelaku pasif yang menerima arahan, tetapi juga sebagai komunikator aktif yang harus menyesuaikan bahasa, nada bicara, serta strategi komunikasi sesuai dengan situasi dan karakter tamu. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip-prinsip *Communicative language*, di mana pembelajar didorong untuk menggunakan bahasa sebagai alat

untuk menyelesaikan tugas dan berinteraksi secara efektif dalam konteks sosial yang sesungguhnya. Hal ini menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa dalam konteks pekerjaan perhotelan, yang sangat mengandalkan komunikasi interpersonal dalam melayani tamu (Putri & Az-Zahra, 2024).



Gambar 1. Penawaran Membership hotel kepada Tamu Asing



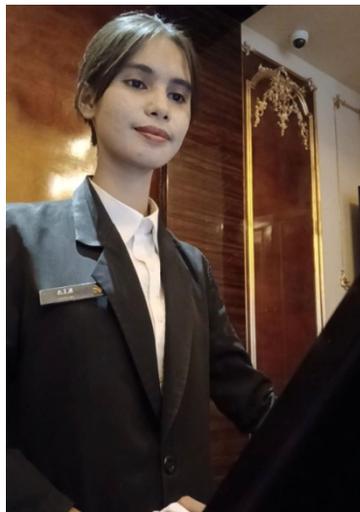
Gambar 2. Berinteraksi langsung dengan tamu asing dengan pemberian complimentary cake

Pentingnya komunikasi dalam dunia perhotelan juga diperkuat oleh penelitian (Saputra, 2019), yang menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis komunikasi nyata mampu meningkatkan keterampilan berbicara siswa secara signifikan. Hal yang sama terlihat pada mahasiswa magang yang menjadi subjek dalam kegiatan pengabdian ini. Mereka mengalami peningkatan yang nyata dalam aspek kelancaran berbicara (fluency), pemahaman instruksi (comprehension), dan kepercayaan diri saat berbicara dalam bahasa Inggris dengan tamu asing. Kemajuan ini tidak hanya diamati oleh dosen pembimbing, tetapi juga diakui oleh pihak manajemen hotel. Dosen pembimbing menyatakan bahwa mahasiswa magang mampu beradaptasi dengan cepat dalam

menggunakan bahasa Inggris dan memperlihatkan kepercayaan diri yang lebih besar dalam berkomunikasi dengan tamu asing setelah beberapa minggu praktik langsung.



Gambar 3. Berinteraksi dengan tamu asing



Gambar 4. Membuat reservasi tamu asing melalui telepon

Selain itu, tantangan yang dihadapi mahasiswa selama kegiatan magang, seperti kesulitan memahami aksen tamu, keterbatasan kosakata formal dalam konteks perhotelan, serta tekanan pelayanan di jam sibuk, menjadi pengalaman belajar yang sangat berharga. Dalam berkomunikasi kesalahan bukanlah sesuatu yang dihindari, melainkan bagian dari proses belajar itu sendiri. Kesalahan menjadi bahan refleksi dan diskusi, yang pada akhirnya memperkuat keterampilan berbahasa mahasiswa secara holistik. Hal ini sejalan dengan pandangan Nunan (2020) yang

menyatakan bahwa *Communicative Language* memungkinkan siswa untuk belajar dari kesalahan mereka dan menggunakannya sebagai langkah menuju peningkatan kemampuan komunikasi yang lebih baik. Dari sisi mitra pengabdian, yaitu pihak hotel, kegiatan ini memberikan dampak positif berupa dukungan tenaga kerja terlatih yang mampu memberikan layanan berstandar internasional kepada tamu asing. Hal ini memperkuat citra profesional hotel dan meningkatkan kepuasan tamu.

Penerapan metode komunikatif ini juga memberi inspirasi bagi staf hotel lainnya untuk lebih aktif dalam meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka, terutama setelah melihat performa mahasiswa magang yang komunikatif dan sigap dalam pelayanan. Hotel juga merasa bahwa metode yang diterapkan pada mahasiswa magang dapat meningkatkan kualitas komunikasi yang terjadi di ruang layanan tamu, sehingga dapat mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Penguatan teori juga diperoleh dari temuan (Putri & Az-Zahra, 2024) yang menyatakan bahwa pendekatan komunikatif dalam pelatihan bahasa Inggris dapat meningkatkan kemampuan praktis karyawan dalam melayani tamu asing. Mahasiswa magang menunjukkan keterampilan komunikasi yang lebih baik dan lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan tamu asing setelah penerapan metode CLT, yang selaras dengan teori yang ada bahwa komunikasi nyata dapat mengembangkan keterampilan berbicara yang lebih baik.

Dengan demikian, komunikasi selama kegiatan magang mahasiswa tidak hanya berdampak pada penguasaan bahasa, tetapi juga membentuk keterampilan profesional lain seperti kecepatan tanggap, sikap sopan dalam komunikasi lintas budaya, serta kemampuan pemecahan masalah saat berhadapan dengan keluhan tamu. Hal ini menjadi bukti bahwa pengintegrasian metode pembelajaran berbasis praktik langsung di lapangan sangat penting untuk mempersiapkan mahasiswa menghadapi tantangan dunia kerja global yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di Myko Hotel and Convention Center menunjukkan bahwa penerapan metode komunikatif dalam pembelajaran bahasa Inggris sangat efektif dalam meningkatkan keterampilan mahasiswa magang, khususnya dalam melayani tamu asing. Melalui praktik langsung di lingkungan kerja nyata, mahasiswa mampu mengembangkan kemampuan berbicara, pemahaman dalam konteks layanan, serta kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan tamu dari berbagai latar belakang budaya. Metode komunikatif yang berfokus pada penggunaan bahasa dalam situasi nyata memberikan pengalaman belajar yang kontekstual dan aplikatif. Tantangan yang dihadapi mahasiswa selama magang menjadi bagian penting dari proses pembelajaran, yang membantu mereka membangun keterampilan komunikasi profesional dan adaptif sesuai dengan tuntutan dunia kerja di sektor perhotelan. Dari sisi mitra, kegiatan ini memberikan manfaat nyata berupa tenaga magang yang terampil, komunikatif, dan siap mendukung pelayanan berstandar internasional. Secara keseluruhan, kegiatan ini menegaskan pentingnya integrasi metode pembelajaran berbasis praktik langsung untuk membentuk lulusan yang siap kerja dan mampu bersaing di dunia global, khususnya dalam bidang hospitality dan layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanti, I., Nawawi, N., Farida, U., Sakkir, G., Suryarini, D. Y., & Kusumaningrum, N. K. V. (2021). The Influence of Work Environment and Compensation on Employee Performance through Job Satisfaction in the Office of the Regional Financial Management Agency Bantaeng Regency. In Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management (pp. 2597-2598).
- Handayani, R., Sakkir, G., & Kasman, R. (2021). The Influence of Verbal-Linguistic Intelligence on Students Learning Outcomes in English at SMA Negeri 1 Sidrap. *EduLine: Journal of Education and Learning Innovation*, 1(2), 141-148.
- Herdiawan, R. D., Fakhrudin, A., & Syarifah, E. F. (2023). *Pelatihan Bahasa Inggris bagi Resepsionis Hotel di Kabupaten Majalengka*. 4(3), 2392–2399.
- Kuesioner, W. D. A. N. (n.d.). *Teknik Pengumpulan Data*. 3(1), 39–47.
- Nelson, R., Gaol, L., & Karo, K. (2023). Manajemen Bahasa Asing Bagi Staf Front Office Menghadapi Pasar Wisatawan Mancanegara. *Jurnal Darma Agung*, 31(4), 990–996. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/3577>
- Putri, D. A., & Az-Zahra, A. S. (2024). Implementasi Community Language Learning dan Communicative Language Teaching dalam Pengajaran Bahasa Inggris. *Karimah Tauhid*, 3(7), 7878–7890.
- Ramadhani, G., Nidi, I. V., & Zahra, L. (2024). *The Role of Communicative Language Teaching (CLT) in Teaching English to Indonesian Elementary School Students within the Kurikulum Merdeka*. 5, 143–151.
- Ririantika, R., Usman, M., Aswadi, A., & Sakkir, G. (2020). Penerapan model pembelajaran tipe “make a match” terhadap hasil belajar bahasa indonesia. *Cakrawala Indonesia*, 5(1), 1-6.
- Sakkir, G., Muhayyang, M., Amin, F. H., Dollah, S., Noni, N., & Umar, N. F. (2023). PENDAMPINGAN PENGELOLAAN JURNAL IJOBEC (INTERNASIONAL JOURNAL OF ENGLISH BUSINESS ENGLISH AND COMMUNICATION). *PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT)*, 1(2), 308-313.
- Sakkir, G., Noni, N., Muhayyang, M., Dollah, S., & Tahir, M. (2023). SOSIALISASI PELUANG DAN TANTANGAN BEKERJA DI LUAR NEGERI BAGI TENAGA KESEHATAN DI INSTITUT TEKNOLOGI KESEHATAN DAN SAINS MUHAMMADIYAH (ITKESMU) SIDRAP. *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(02), 352-358.
- Saputra, J. B. (2015). Communicative Language Teaching: Changing Students’ Speaking Skill. *PREMISE JOURNAL:ISSN Online: 2442-482x, ISSN Printed: 2089-3345*, 4(1). <https://doi.org/10.24127/pj.v4i1.277>
- Sitoy, J. S., Philip, R., & Sonsona, J. V. (2024). *Investigating the Use of Communicative Language Teaching (CLT) Strategies to Promote Innovative Teaching and Learning Approach*. 13(2), 393–402.