

**KEMAMPUAN BERBAHASA INGGRIS  
DALAM KINERJA PELAYANAN RESEPSIONIS  
DI HOTEL WISATA *BEACH* WAKATOBI**

Nuzrianti Nudin<sup>1</sup>, Titik Akiriningsih<sup>2</sup>, Kris Cahyani Ermawati<sup>3</sup>  
Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta  
[nuzrianti53@gmail.com](mailto:nuzrianti53@gmail.com)<sup>1</sup>  
[ai\\_rienna82@yahoo.com](mailto:ai_rienna82@yahoo.com)<sup>2</sup>  
[kriscahyani1@gmail.com](mailto:kriscahyani1@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstract**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan resepsionis dalam berbicara bahasa Inggris di Hotel Wisata *Beach* Wakatobi dan upaya manajemen dan resepsionis dalam meningkatkan kinerja layanan bahasa Inggris di Hotel Wisata *Beach* Wakatobi. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data penelitian ini melalui: observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan resepsionis dalam bahasa Inggris masih sangat kurang dan masih ada beberapa yang tidak bisa berbahasa Inggris sama sekali dalam bentuk: mendengarkan, berbicara, menulis, dan membaca, serta upaya yang dilakukan oleh manajemen dan resepsionis adalah dengan memberikan pemahaman tentang istilah-istilah bahasa Inggris yang sering digunakan sebelum memulai pekerjaan dan penggunaan *Google Translate* saat melayani tamu asing.

**Keywords:** Kemampuan bahasa Inggris, kinerja pelayanan, resepsionis

**PENDAHULUAN**

Saat ini, industri pariwisata berperan penting bagi pemerintah dalam meningkatkan penerimaan negara dan kesejahteraan rakyat. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa tenaga kerja berkualitas tinggi sangat dibutuhkan oleh industri pariwisata untuk mendukung industri itu sendiri. Seiring dengan perkembangan zaman, pariwisata semakin luas dan mengalami kemajuan (Nariswari, K, Akiriningsih, T, & Pradipta, MPY, 2023). Banyak peluang bisnis di sektor pariwisata

seperti penginapan dan hotel yang terbuka karena banyaknya wisatawan yang datang.

Menurut hasil "*Global Tourism Intentions Survey*" yang dilakukan oleh Visa yang melibatkan 11.620 orang dari 23 negara di seluruh dunia, faktor utama yang menarik wisatawan mancanegara untuk datang ke Indonesia adalah stabilitas politik, tempat wisata, dan keindahan alam. Suatu waktu lalu, Bali, Yogya, Lombok, dan Jakarta menjadi tujuan wisata favorit wisatawan mancanegara di Indonesia,

namun kini telah terjadi pembangunan daerah yang hampir tersebar di seluruh negeri.

Program 10 Bali Baru merupakan inisiatif pemerintah untuk mengembangkan sepuluh destinasi wisata utama untuk meningkatkan keseimbangan pariwisata Indonesia. Hasil rapat koordinasi yang dilakukan oleh beberapa menteri di Dinas Kemaritiman, sepuluh destinasi wisata utama yang akan diprioritaskan pemerintah adalah Mandalika di Nusa Tenggara Barat, Pulau Morotai di Maluku Utara, Tanjung Kelayang di Kepulauan Bangka Belitung, Danau Toba di Sumatera Utara, Wakatobi di Sulawesi Tenggara, Borobudur di Jawa Tengah, Kepulauan Seribu di DKI Jakarta,

Tanjung Lesung di Banten, Bromo di Jawa Timur, dan Labuan Bajo.

Wakatobi telah mencapai pengakuan di seluruh dunia. Pada tahun 2012, Organisasi Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk Pendidikan, Sains, dan Kebudayaan (UNESCO) secara resmi mengakui Taman Nasional Laut Wakatobi di Sulawesi Tenggara sebagai cagar biosfer yang ditunjuk secara global. Selain terpilih sebagai *Best Shore Dive* oleh *Scuba Diving* pada tahun 2012, air laut Wakatobi patut diapresiasi. Dari total 850 spesies terumbu karang yang ditemukan secara global, Taman Nasional Laut Wakatobi menampung 750 spesies. Di bawah ini adalah informasi statistic kunjungan wisatawan di Wakatobi selama tahun 2021-2023:

**Tabel I. Data Jumlah Wisatawan 2021-2023.**

Asal Turis	Wisatawan Asing dan Domestik di Kabupaten Wakatobi (Jiwa)		
	2021	2022	2023
Domestik	9.033	10.528	7.196
Asing	21	810	1.921
<b>Jumlah</b>	<b>9.054</b>	<b>11.338</b>	<b>9.117</b>

Sumber: Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Wakatobi 2024

Jumlah wisatawan mancanegara tampaknya terus meningkat setiap tahunnya. Pengembangan pariwisata Indonesia sangat penting untuk meningkatkan penerimaan negara. Perhotelan adalah salah satu pertumbuhan penting dalam pariwisata.

Konsep penting dari layanan yang

sopan, ramah, dan penuh perhatian diterapkan oleh hotel dengan peringkat bintang mulai dari satu hingga lima. Memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen telah terbukti membutuhkan kepatuhan terhadap ketiga kriteria ini. Kualitas pelayanan yang bermutu berdampak pada meningkatnya

kepuasan tamu (Andriani, A., Akiriningsih, T., & Sagala, A.E., 2022: 32). Dibutuhkan pekerja yang dapat diandalkan, hati-hati, gesit, dan mampu melayani tamu di area resepsionis, yang merupakan bagian dari divisi *front office*.

Kualitas hotel dinilai dari layanan resepsionis yang diberikan kepada para tamu pada saat kedatangan dan keberangkatan mereka. Fungsi resepsionis sangat penting karena mereka memikul banyak kewajiban dan tanggung jawab dalam menciptakan kesan yang baik atau tidak menguntungkan pada tamu hotel sebelum menerima layanan lebih lanjut selama mereka tinggal di hotel. Menjadi resepsionis yang efektif mengharuskan memiliki keterampilan yang kuat untuk memberikan layanan yang selaras dengan tugas dan kewajiban yang diberikan.

Untuk membantu melayani tamu dan menghindari kesalahpahaman dan kesulitan berkomunikasi dengan tamu dari luar negeri, resepsionis harus mahir berbicara bahasa asing. Komunikasi merupakan salah satu komponen keberhasilan pengembangan wisata hotel.

Menurut Theodorson dalam bukunya "Pengantar Ilmu Komunikasi", komunikasi adalah informasi, konsep, atau gagasan tentang sikap atau emosi seseorang untuk menyampaikan pesan dari kedua belah pihak yang berpartisipasi dalam proses komunikasi (Suprpto, 2011).

Hotel memiliki kesempatan untuk tumbuh dan menjadi lebih dikenal oleh masyarakat luas melalui komunikasi.

Bahasa berfungsi sebagai sarana komunikasi, membekali pengguna dengan beragam kemampuan yang memfasilitasi komunikasi yang efektif.

Bahasa Inggris, sebagai bahasa global, sangat penting untuk komunikasi yang efisien dan tanpa gangguan di industri ini. Mengingat sifat komunikasi bahasa Inggris yang terus berubah, karyawan, terutama mereka yang berada di *front office* sektor hotel, dapat memberikan layanan terbaik kepada klien, terutama yang berasal dari luar negeri.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Sugiyono (2018: 15) menegaskan bahwa metode penelitian deskriptif kualitatif, yang didasarkan pada filsafat pasca-positivis, sering digunakan untuk menyelidiki kondisi fenomena alam. Teknik pengumpulan data dilakukan peneliti melalui: pengamatan (observasi), wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

Analisis data, sebagaimana didefinisikan oleh Sugiyono (2018: 482), mengacu pada investigasi sistematis dan integrasi data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen, wawancara, dan

catatan lapangan. Analisis data penelitian ini meliputi: pengumpulan data, data reduksi (*reduction data*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan (verifikasi). Peneliti menggunakan triangulasi sumber sebagai metode untuk menilai keandalan bukti empiris dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Permasalahan yang dihadapi oleh resepsionis hotel terkait dengan kemampuan bahasa Inggris dalam kinerja layanan adalah:

- a. Masih ada kekurangan dalam kapasitas untuk berkomunikasi dengan tamu asing. Sebuah studi mengungkapkan bahwa resepsionis memiliki keterbatasan kompetensi bahasa Inggris ketika melayani tamu asing. Keterampilan bahasa asing yang mahir, khususnya Inggris, diperlukan oleh resepsionis di Hotel Wisata *Beach* Wakatobi untuk memenuhi kebutuhan bahasa tamu asing. Ketika tamu asing tiba di hotel dan memverifikasi reservasi mereka dengan resepsionis, salah tafsir dalam komunikasi muncul, yang mengakibatkan ketidakpuasan tamu.
- b. Kurangnya resepsionis berbahasa Inggris mengurangi layanan tamu, terutama tamu asing. Dalam menerima tamu asing, hanya mengandalkan 1 resepsionis yang berbahasa Inggris, resepsionis lainnya masih takut dan

kurang percaya diri, terkadang bingung harus menjawab apa, sehingga harus meminta bantuan rekan kerja lain.

- c. Dalam rekrutmen karyawan, tidak ada kualifikasi yang mengharuskan resepsionis dapat berbicara bahasa Inggris.
- d. Belum ada pelatihan rutin kepada resepsionis untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris.
- e. Tidak semua resepsionis termotivasi untuk belajar bahasa Inggris.
- f. Kurangnya evaluasi dari manajemen mengenai kemampuan bahasa Inggris resepsionis.
- g. Belum ada perhatian dari manajemen seperti menyediakan buku saku atau kamus bahasa Inggris terkait layanan.
- h. Tidak ada program komunikasi bahasa Inggris seperti program *English Day*, yaitu satu hari komunikasi penuh dalam bahasa Inggris.

### PEMBAHASAN

Hasil observasi terhadap resepsionis di Hotel Wisata *Beach* Wakatobi untuk mengetahui bagaimana kemampuan resepsionis berbicara bahasa asing saat melayani tamu menunjukkan bahwa:

- a. Saat resepsionis tidak dapat memahami ucapan tamu yang menggunakan bahasa Inggris, resepsionis segera menghubungi rekan kerja yang fasih berbahasa Inggris

atau *General Manager* untuk membantunya menangani tamu.

- b. Hanya satu resepsionis dan *General Manager* yang dapat berbicara dalam bahasa Inggris.
- c. Saat resepsionis tidak dapat memahami tulisan email dalam bahasa Inggris,

resepsionis segera menghubungi rekan kerja atau *General Manager*.

- d. Resepsionis tidak begitu fasih menulis bahasa Inggris, mereka hanya bisa menulis istilah bahasa Inggris yang sering digunakan dalam mengisi formulir.

No	Sumber	Pertanyaan	Menjawab
1	<i>General Manager</i> (Surdiati, S.S.)	Ada berapa resepsionis?	Saat ini, untuk resepsionis, kami memiliki 2 karyawan yang seharusnya 3 karyawan, tetapi mengundurkan diri bulan lalu dan tidak ada pengganti, jadi jika hotel ramai kami akan merekrut karyawan untuk pekerjaan paruh waktu untuk sementara waktu.
		Apakah resepsionis memiliki kemampuan bahasa Inggris?	Tidak semua resepsionis memiliki kemampuan bahasa Inggris. Di sini sulit untuk menemukan sumber daya manusia yang langsung dari perhotelan, bukan, jika lulusan perhotelan atau pariwisata harus mengetahui dasar-dasar bahasa Inggris.
		Menurut Anda, faktor apa saja yang mempengaruhi staf <i>front office</i> dapat memiliki kemampuan bahasa Inggris?	Dengan pelatihan, lingkungan kerja, motivasi dan minat dalam bahasa Inggris dapat mempengaruhi kemampuan bahasa Inggris resepsionis.
		Apakah hotel merasakan dampak positif jika staf kantor depan dapat berbicara bahasa Inggris dengan baik?	Ya, hotel telah merasakan dampak positifnya, yaitu dengan meningkatkan kepuasan tamu dan loyalitas tamu.

		Bagaimana pendapat Anda tentang pentingnya kemampuan bahasa Inggris dalam kinerja layanan resepsionis di Hotel Wisata <i>Beach Wakatobi</i> ?	Kemahiran bahasa Inggris dan pengetahuan bahasa Inggris adalah aset berharga yang dapat meningkatkan kinerja dan profesionalisme resepsionis serta memberikan manfaat jangka panjang bagi karir mereka dan reputasi perusahaan.
2		Apakah ada kendala dalam melayani tamu asing saat datang ke hotel?	Pasti ada, saat itu saya menangani tamu asing yang berjumlah lebih dari 2 orang saat itu posisi saya hanya <i>shift</i> saya sendiri.
		Bisakah Anda membaca dan menafsirkan teks bahasa Inggris dalam aktivitas Anda sebagai resepsionis?	Ya, saya bisa membaca dan menafsirkan teks bahasa Inggris.
	Petugas Resepsionis 1 (Lisi Agustin, S. Par.)	Apakah Anda dapat menangani reservasi dalam bahasa Inggris?	Ya, tentu saja saya dapat menangani reservasi dalam bahasa Inggris.
		Apakah Anda mampu menangani penulisan kalimat atau dokumen dalam bahasa Inggris?	Ya, saya dapat menangani penulisan kalimat atau dokumen dalam bahasa Inggris.
		Apakah Anda dapat memahami apa yang ditanyakan tamu asing saat menginap di hotel?	Ya, saya mengerti apa yang ditanyakan tamu asing.
		Apakah ada kesulitan saat menangani tamu asing dalam proses reservasi, <i>check in/check out</i> ?	Tidak ada kesulitan yang saya alami selama proses reservasi, <i>check in/check out</i> .
		Pernahkah ada keluhan tamu yang terkadang melewati komunikasi?	Ya, ada miskomunikasi dengan tamu asing tetapi saya bisa menghadapinya dengan cepat dan tepat.
3	Petugas Resepsionis 2 (Aditya)	Apakah ada kendala dalam melayani tamu asing saat datang ke hotel?	Ya, saya sering mengalami masalah saat melayani tamu asing karena saya tidak terlalu fasih berbahasa Inggris.
		Bisakah Anda membaca dan menafsirkan teks bahasa Inggris dalam aktivitas Anda sebagai resepsionis?	Namun, saya tidak fasih membaca dan menafsirkan teks dalam bahasa Inggris tetapi ketika ada tamu asing saya menggunakan <i>Google Translate</i> untuk menerjemahkan teks bahasa Inggris.

	Apakah Anda dapat menangani reservasi dalam bahasa Inggris?	Saya belum sepenuhnya mampu menangani reservasi dalam bahasa Inggris.
	Apakah Anda mampu menangani penulisan kalimat atau dokumen dalam bahasa Inggris?	Ya, saya tidak dapat menangani penulisan kalimat atau dokumen dalam bahasa Inggris tetapi terkadang dengan bantuan <i>Google Translate</i> .
	Apakah Anda dapat memahami apa yang ditanyakan tamu asing saat menginap di hotel?	Ya, saya dapat memahami apa yang ditanyakan tamu asing tetapi saya terkendala ketika menjawab apa yang mereka tanyakan.
	Apakah ada kesulitan saat menangani tamu asing dalam proses reservasi, <i>check in/check out</i> ?	Ya, saya sering kesulitan berurusan dengan tamu asing ketika berbicara dengan mereka terkadang saya gugup.
	Pernahkah ada keluhan dari tamu asing yang terkadang ketinggalan komunikasi?	Ya, telah terjadi miskomunikasi dengan tamu. Nah, saat itu tamu meminta untuk membawa handuk tapi yang saya bawa adalah alas kaki kamar mandi.

Berdasarkan hasil wawancara pada pertanyaan 1 yang diperoleh dari informan pada subbab penyajian data, resepsionis seharusnya berjumlah 3 orang tetapi mengundurkan diri dan belum ada pengganti sehingga saat ini ada 2 orang dan juga dibantu oleh *General Manager*.

Berdasarkan hasil wawancara pada pertanyaan 2 dan 3 yang diperoleh dari informan pada subbab penyajian data, tidak semua resepsionis memiliki kemampuan bahasa Inggris. Ada resepsionis yang bisa dan mengerti bahasa Inggris dan beberapa yang tidak berbicara sama sekali. Dalam melayani tamu, masih ada resepsionis yang menggunakan *Google Translate* dan meminta bantuan rekan kerja yang fasih

berbahasa Inggris atau *General Manager*. Faktor yang dapat mempengaruhi resepsionis adalah pelatihan yang diadakan oleh manajemen, namun baru tahun ini pelatihan tersebut diadakan.

Berdasarkan hal ini, karyawan resepsionis tidak dapat mengembangkan kemampuan mereka untuk berbicara bahasa asing. Menurut informan, manajemen belum pernah mengadakan pelatihan sebelumnya, terutama pelatihan bahasa Inggris baru tahun ini, namun pada awal memasuki pekerjaan, manajemen telah melakukan orientasi dengan memberikan pemahaman tentang *form* dan istilah dalam Inggris yang digunakan di *front office*.

Kemampuan bahasa Inggris resepsionis sangat diperlukan mengingat mereka adalah petugas yang berhubungan langsung dengan tamu dalam melayani dan memberikan informasi secara lisan maupun tertulis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada resepsionis tentang kemampuan bahasa Inggris menunjukkan bahwa terdapat resepsionis yang sudah mampu menguasai aspek mendengarkan, berbicara, membaca dan menulis dalam

bahasa Inggris, namun ada juga yang masih sangat kurang atau bisa dibilang tidak bisa berbahasa Inggris sama sekali. Terdapat permasalahan dalam melayani tamu asing yang menginap di Hotel Wisata *Beach* Wakatobi karena resepsionis tidak dapat memahami apa yang disampaikan oleh para tamu, sehingga terjadi miskomunikasi.

Upaya yang dilakukan oleh manajemen dan resepsionis dalam meningkatkan bahasa Inggris dapat dilihat dari hasil wawancara berikut:

No	Sumber	Pertanyaan	Jawaban
1.	<i>General Manager</i> (Surdiati, S.S.)	Apakah Hotel Wisata <i>Beach</i> Wakatobi sering dikunjungi tamu asing?	Ya, di sini banyak tamu mancanegara, apalagi di bulan Agustus ramai seperti di Bali karena Wakatobi memang menjadi tujuan wisata karena merupakan sepuluh besar tujuan.
		Apa saja persyaratan untuk menjadi resepsionis di Hotel Wisata <i>Beach</i> Wakatobi?	Untuk saat ini, selama mereka percaya diri dan mampu bekerja sebagai tim dengan baik dan jujur dalam pekerjaannya, kami akan mempekerjakan, seperti itu, di sini juga kami akan mengajarkan terlebih dahulu cara menangani tamu asing seperti <i>check in</i> dan <i>check out</i> , biasanya saya akan menangani tamu dan mereka memperhatikan saya agar nantinya bisa menanganinya sendiri. Itu saja.
		Apakah pernah ada keluhan dari tamu asing?	Tentu saja ada dan seringkali, terutama resepsionis yang tidak bisa berbahasa asing sama sekali, kami juga sering ditinjau bahwa karyawan di sini tidak bisa berbicara Inggris.
		Apakah manajemen pernah mengadakan pelatihan, terutama pelatihan dalam meningkatkan kemampuan bahasa Inggris?	Jadi selama saya bekerja di sini, tidak ada pelatihan, jadi di resepsi saya sendiri mengajari mereka cara menangani tamu dan mengajari mereka istilah-istilah yang ada dalam formulir, saya memberi mereka penjelasan, mungkin



			sesuatu seperti itu.
		Pernahkah Anda mencoba mengajak karyawan Anda untuk belajar atau berkomunikasi dalam bahasa asing, terutama bahasa Inggris untuk meningkatkan keterampilan petugas dalam bahasa asing?	Sejauh ini belum, hanya saja terkadang saya sering berbicara Inggris sambil bercanda seperti itu dan kemudian saya tahu Anda harus menjawab seperti ini, saya sebenarnya mengatakan untuk mencoba mengikuti kursus <i>online</i> , tetapi belum ada yang mau.
2.	Petugas Resepsionis 1 (Lisi Agustin, S.Par.)	Upaya apa yang telah Anda lakukan untuk meningkatkan kemampuan bahasa asing Anda?	Biasanya jika ada kalimat yang saya dengar dan saya tidak tahu bagaimana penyebutannya, saya akan mencari artinya di <i>Google Translate</i> , tetapi sangat sulit untuk melakukan itu, apalagi jika di depan tamu secara langsung karena terkadang tamu tidak mau menunggu lama, tetapi ada juga beberapa tamu yang ramah dan membiarkan kita berkomunikasi melalui <i>Google Translate</i> dan upaya lainnya, yaitu dengan menelepon bos.
		Apakah Anda mencoba belajar bahasa Inggris dengan belajar <i>online</i> atau mengikuti kelas <i>online</i> ?	Belum, tapi saya telah belajar bahasa Inggris ketika saya masih kuliah.
3.	Petugas Resepsionis 2 (Aditya)	Upaya apa yang telah Anda lakukan untuk meningkatkan kemampuan bahasa asing Anda?	Saya mencoba belajar melalui <i>Google Translate</i> .
		Apakah Anda mencoba belajar bahasa Inggris dengan belajar <i>online</i> atau mengikuti kelas <i>online</i> ?	Saya telah mengambil kursus bahasa Inggris tetapi hanya 2 bulan jadi saya tidak bisa melakukannya sama sekali.

Berdasarkan hasil wawancara pada pertanyaan 1 mengenai upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kemampuan bahasa asing pada subbab tentang penyajian data menunjukkan bahwa sebelum karyawan

mulai bekerja, manajemen akan memperkenalkan SOP yang akan dilakukan dan memberikan penjelasan tentang istilah-istilah dalam bahasa Inggris yang biasa digunakan di *front office*. Manajemen tidak

secara rutin memberikan pelatihan kepada resepsionis baru.

Berdasarkan hasil wawancara pada pertanyaan 2 mengenai upaya yang dilakukan oleh petugas untuk meningkatkan kemampuan bahasa asing, yaitu dengan mencoba membuka *Google Translate* dan mencoba berkomunikasi. Upaya lain yang dilakukan oleh petugas adalah meminta bantuan *General Manager* atau rekan kerja yang fasih berbahasa Inggris untuk membantu melayani tamu, dan resepsionis harus memperhatikan bagaimana *General Manager* dan rekan kerja tersebut melayani tamu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keterampilan resepsionis berbahasa Inggris masih sangat kurang, dan masih ada yang tidak bisa berbahasa Inggris sama sekali, baik dalam bentuk: mendengarkan, berbicara, menulis, dan membaca. Hanya *General Manager* dan 1 resepsionis yang fasih berbahasa Inggris.
2. Upaya yang dilakukan oleh manajemen dalam meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris adalah dengan memberikan pemahaman tentang istilah-

istilah bahasa Inggris yang sering digunakan setelah mulai bekerja dan menggunakan *Google Translate* pada saat melayani tamu asing, serta perlu dilakukan pelatihan bagi resepsionis yang belum mahir berbicara bahasa Inggris untuk mendukung layanan.

## SARAN

Berikut adalah beberapa saran kepada manajemen:

1. Manajemen Hotel Wisata *Beach* Wakatobi saat merekrut karyawan perlu memperhatikan aspek bahasa Inggris demi kelancaran operasional yang dapat meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di hotel dan dapat memberikan kenyamanan kepada tamu, terutama tamu asing.
2. Manajemen Hotel Wisata *Beach* Wakatobi perlu memberikan sesi pelatihan untuk resepsionis setidaknya dua kali setahun. Sesi ini harus mencakup pelatihan bahasa Inggris, penyediaan buku saku kosakata kepada petugas, atau pembentukan program *English Day*. Program ini akan memberikan hari khusus untuk komunikasi komprehensif dalam bahasa Inggris di antara anggota staf, sehingga meningkatkan kemahiran resepsionis.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Andriani, A., Akiriningsih, T., & Sagala, A.E., 2022. Kualitas Pelayanan Guest Relation Officer dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu VIP di Swiss-Belhotel Solo. *Jurnal Hotelier* Vol 8 No 2: 32-44.
- ssauri Sofjan. 1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar-dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ab, Ahmad, Kalis Nir Sambilaka, dan Sudarmi. 2023. Penggunaan Bahasa Asing di Swiss-Belhotel Makassar. *Jurnal Manajemen Akomodasi Perhotelan (JHAM)* 2.2: 134-141.
- Agustina, Mia Fitria, dan Rizki Februansyah. 2021. Kemahiran Bahasa Inggris Lisan Karyawan Front Office Java Heritage Hotel. *Jurnal Kejuruan* 1.1: 1-11.
- Burkart, AJ dan Medlik, S. 1987. *Pariwisata, Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Depan*. London.
- Kementerian Pendidikan Nasional. 1995. *Kamus Besar Bahasa Pusat Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Agama.
- Dalman, H. 2014. *Keterampilan Menulis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Estikowati, Estikowati. 2016. Pentingnya Komunikasi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Tugu Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona* 1.1.
- Finocchiaro. 1974. *Bahasa Inggris sebagai Bahasa Kedua: Dari Teori Ke Praktek*. New York: Perusahaan Penerbitan Regent.
- Fithriyani, Hana Yulinda, dan Puput Dewi Anggraeni. 2023. Penguasaan Kosakata Inggris dalam Praktek Front Office. *Jurnal Pendidikan Indonesia (JOUPI)* 1.2: 137-146.
- Gaol, Rikki Nelson Lumban, dan Pelliyezer Karo Karo. 2023. Manajemen Bahasa Asing Untuk Staf Front Office Yang Menghadapi Pasar Wisata Asing. *Jurnal Darma Agung* 31.4: 990-996.
- Irti, F. 2012. Menguasai Inggris: Ketentuan Potensial dalam Pengembangan Kewirausahaan. *Jurnal Peliti*: 1 - 6.
- Kotler Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L.J., 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nariswari, K.P, Akiriningsih, T, & Pradipta, M.P.Y., 2003. Penerapan Komponen Pariwisata dalam Upaya Meningkatkan Daya Tarik Wisata di Kampung Batik Kauman Surakarta. *Jurnal Sabbhata Yatra*: Vol 4 No 2 Desember
- Nurhadi. 2016. *Reading Techniques*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nurgiyantoro, Burhan, 2001. *Penilaian dalam Pengajaran Bahasa dan Sastra*.
- Ofah, M., 2017. Pentingnya Inggris, Cina, dan Jepang sebagai Bahasa Komunikasi Bisnis di Era Globalisasi. *Vocatio*: 1-12.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry., 1998. Servqual Skala Item Multipel untuk Mengukur Kualitas Layanan Pelanggan. *Jurnal of Relating*.
- Perangin Angin Loina, 2001. *Humas: Membina Hubungan Baik dengan Masyarakat*. Bandung: CV. Lalolo.
- Puspita, Bakti, 2012. *Persepsi Pentingnya Penguasaan Bahasa Mandarin sebagai Dukungan Layanan bagi Staf Front Office di Hotel Solo Paragon*.
- Purwanto, D., 2003. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Pringgawidagda, Suwarna, 2002. *Language Acquisition Strategies*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Rohana, 2016. Menulis Model Instruksional untuk Program Pendidikan Dasar. *Jurnal Internasional Pendidikan Bahasa Inggris*. 4(1):79-92
- Raditia, Widha, dan Ardi Mularsari, 2022. Pentingnya Komunikasi Bahasa Inggris kepada Para Tamu di Layanan Perjamuan Mandarin Oriental Hotel

- Jakarta. *Media Pengembangan Ilmiah* 17.5: 945-954.
- Rini, Nuryadina August, 2021. Keterampilan Komunikasi Meja Depan dalam Melayani Tamu Hotel. *GARUDA (Penelitian Global Tentang Pengembangan Dan Kemajuan Pariwisata)* 3.2: 123-135.
- Satori, D. & Aan, K., 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Safitri, Lia Ardiana, 2022. Pentingnya Kemampuan Bahasa Inggris Bagi Pelayan di Hotel Inhouse by Melia Yogyakarta." *Jurnal Hotelier* 8.2: 18-23.
- Slamet. J.S., 2009. *Kesehatan Lingkungan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suot, CG, Kawung, GM, & Tumilaar, R., 2021. Pengaruh Sektor Pariwisata dan Pertumbuhan Ekonomi terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 403-411.
- Tarigan, H. Guntur, 1990. *Prinsip Dasar Metode Penelitian Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa*. Bandung: Angkasa.
- Widoyoko, Eko Putro, 2014. *Teknik Persiapan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Perpustakaan Mahasiswa.
- Yulianti, Ida, 2010. *Peran Komunikasi Bahasa Inggris bagi Resepsionis untuk Meningkatkan Pelayanan di Hotel Sahid Surabaya*. Diss. Surabaya: Politeknik Nsc.