

e-ISSN3025-8030 : p-ISSN3025-6267



Vol. 1, No. 3, Tahun 2024

Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat

AMPOEN

Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat



Diterbitkan oleh:
Universitas Serambi Mekkah - Banda Aceh

Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian
Orientasi Masyarakat

JURNAL AMPOEN

Vol. 1, No. 3, Tahun 2024

Halaman: 284-289

PENDAMPINGAN PENYUSUNAN MODUL PELATIHAN BAHASA INGGRIS BERBASIS KOMPETENSI KERJA UNTUK FRONT OFFICE PERHOTELAN

ALFI HIDAYATU MIQAWATI, FITRI WIJAYANTI, CHOLIMATUS ZUHRO,
AGUS SETIA BUDI, NILA SUSANTI

PROGRAM STUDI BAHASA INGGRIS, JURUSAN BAHASA, KOMUNIKASI DAN PARIWISATA,
POLITEKNIK NEGERI JEMBER, JEMBER, JAWA TIMUR, INDONESIA

Artikel di Jurnal AMPOEN

Tersedia di : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/ampoen>

DOI : <https://doi.org/10.32672/ampoen.v1i3.3853>

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini

APA : Miqawati, A. H., Fitri Wijayanti, Cholimatus Zuhro, Agus Setia Budi, & Nila Susanti. (2024). PENDAMPINGAN PENYUSUNAN MODUL PELATIHAN BAHASA INGGRIS BERBASIS KOMPETENSI KERJA UNTUK FRONT OFFICE PERHOTELAN. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 1(3), 284-289. <https://doi.org/10.32672/mister.v1i3.3853>

Lainnya Kunjungi : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/ampoen>

Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (Jurnal AMPOEN): *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* dengan Visi “*Berdaya melalui Abdi, Merdeka dalam Publikasi*” sebagai platform bagi para pengabdi, peneliti, praktisi, dan akademisi untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan hasil layanan yang berkontribusi terhadap pengembangan masyarakat di Indonesia. Berisi hasil-hasil kegiatan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat berupa penerapan berbagai bidang ilmu diantaranya pendidikan, ekonomi, agama, teknik, teknologi, pertanian, sosial humaniora, komputer, kesehatan dan lain sebagainya.

Semua artikel yang diterbitkan dalam jurnal ini dilindungi oleh hak cipta dan dilisensikan di bawah Lisensi Creative Commons 4.0 International License (CC-BY-SA) atau lisensi yang setara sebagai lisensi optimal untuk publikasi, distribusi, penggunaan, dan penggunaan ulang karya ilmiah.





PENDAMPINGAN PENYUSUNAN MODUL PELATIHAN BAHASA INGGRIS BERBASIS KOMPETENSI KERJA UNTUK FRONT OFFICE PERHOTELAN

**Alfi Hidayatu Miqawati¹,
Fitri Wijayanti², Cholimatus
Zuhro³, Agus Setia Budi⁴,
Nila Susanti⁵**

1,2,3,4,5

Program Studi Bahasa Inggris,
Jurusan Bahasa, Komunikasi dan
Pariwisata, Politeknik Negeri Jember,
Jember, Jawa Timur, Indonesia

***Korespondensi:**

Email : alfi_hidayatu@polije.ac.id

Riwayat Artikel

Penyerahan : 27/02/2024
Diterima : 15/03/2024
Diterbitkan : 30/03/2024

Abstrak

Industri pariwisata dan perhotelan sangat bergantung kepada sumber daya manusia. Salah satu kompetensi yang dibutuhkan adalah penguasaan kemampuan berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pendampingan penyusunan modul pelatihan berbasis kompetensi. Metode pelaksanaan kegiatan terbagi menjadi tiga tahapan yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Perencanaan kegiatan meliputi survei lanjutan, penentuan jadwal, dan penyusunan instrument kegiatan. Pelaksanaan kegiatan dimulai dengan sosialisasi peraturan dan dokumen terkait sertifikasi kompetensi front office bidang perhotelan, pelatihan penyusunan modul, dan pendampingan penyusunan modul. Evaluasi kegiatan dilakukan dengan menganalisis modul dan kepuasan mitra. Kegiatan ini sangat membantu mitra dan ke depannya diharapkan ada pendampingan serupa untuk pengembangan modul lainnya.

Kata Kunci: Pendampingan; penyusunan modul; Bahasa Inggris; Front Office.

Abstract

The tourism and hospitality industry relies heavily on human resources. One of the competencies required is mastery of the ability to communicate using English. This article aims to describe the process of assisting in the preparation of competency-based training modules. The activity implementation method was divided into three stages, namely planning, implementation and evaluation. Activity planning included follow-up surveys, determining schedules, and preparing instruments. Implementation of the activities began with the socialization of regulations and documents related to front office competency certification in the hospitality sector, preparation of training modules, and assistance with the preparation of modules. Evaluation of activities was carried out by analyzing modules and partner satisfaction. This activity is very helpful for partners and in the future, there will be similar assistance for the development of other modules.

Keywords: Assistance; module development; English; Front Office.



PENDAHULUAN

Beragamnya bahasa yang ada di dunia menjadi tantangan tersendiri dalam menghadapi globalisasi. Adanya bahasa global untuk memfasilitasi komunikasi orang-orang dengan latar belakang budaya dan geografis yang berbeda di berbagai sektor sangat diperlukan. Dalam bidang pariwisata, banyak pakar telah menyebutkan peran besar bahasa Inggris terhadap keberhasilan bidang pariwisata. [1] berpendapat bahwa bidang pariwisata sangat berkaitan dengan berbagai aktivitas di internasional sehingga bahasa Inggris menjadi bahasa yang umum digunakan oleh berbagai industri yang bergerak di sektor pariwisata. Selain itu, pelaku wisata juga harus menguasai bahasa Inggris untuk berkomunikasi dengan wisatawan yang dilayani dan penguasaan bahasa Inggris yang baik juga menjadi salah satu persyaratan yang diminta oleh agensi-agensi perjalanan wisata internasional dalam merekrut karyawan mereka.

Sektor perhotelan merupakan salah satu entitas penting yang mendukung pariwisata. Kedua industry tersebut sangat bergantung kepada sumber daya di mana salah satunya adalah sumber daya manusia. Untuk mencetak tenaga kerja berkualitas tinggi, perlu adanya upaya dalam pengelolaan sumber daya manusia yang ada [2]. Salah satu upaya untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki daya saing adalah melalui sertifikasi kompetensi. Dalam bidang perhotelan, dokumen Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Hotel dan Restaurant telah disusun pada tahun 2004 dan direview pada tahun 2018 dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional dan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penetapan Standar kompetensi Kerja Nasional Indonesia [SKKNI] Bidang Hotel dan Restoran (Review). Dalam dokumen SKKNI tersebut, salah satu kompetensi yang dibutuhkan adalah

kemampuan berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar [3]. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh [4] bahwa dengan adanya perkembangan manajemen bisnis dan teknologi komunikasi, ada banyak perubahan dalam mempelajari bahasa. Salah satunya adalah penyesuaian materi sesuai dengan bidang kerja tertentu termasuk bidang pariwisata (*hospitality*).

Politeknik Negeri Jember adalah salah satu perguruan tinggi vokasi yang memiliki Teaching Factory (Tefa) untuk mendukung kegiatan praktik mahasiswa sehingga kompetensi mahasiswa sesuai dengan tuntutan industri. Selain itu, keberadaan Tefa juga untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Salah satu inisiasi Tefa yang saat ini berjalan adalah Laboratorium Perhotelan Terpadu. Tefa ini telah berjalan sekitar satu tahun dan rutin digunakan sebagai tempat praktik mahasiswa. Pada beberapa kesempatan, banyak masyarakat yang juga menginap di Lab. Perhotelan Terpadu, baik masyarakat umum maupun tamu kampus dari dalam maupun luar negeri. Sumber daya yang ada di Lab. Perhotelan Terpadu masih terbatas dan tidak semuanya menguasai bahasa Inggris aktif. Sejauh ini, belum ada pengembangan profesional staf dan sumber daya manusia Lab. Perhotelan Terpadu yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi komunikasi bahasa asing dan sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di bidang *hospitality*. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pendampingan penyusunan modul pelatihan berbasis kompetensi untuk mempersiapkan pelatihan bagi staf laboratorium perhotelan terpadu dan masyarakat sehingga mereka memiliki kompetensi yang diharapkan.

METODE

Kegiatan pendampingan yang merupakan bagian dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini terdiri dari dalam dari

beberapa tahap. Tahapan tersebut dilaksanakan secara terstruktur yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Kegiatan pendampingan ini berfokus pada pendampingan penyusunan modul untuk mempersiapkan pelatihan pada staf front office dan masyarakat yang ingin meningkatkan kompetensi berkomunikasi dalam Bahasa Inggris tingkat operasional di bidang perhotelan. Adapun detail metode pelaksanaan yang dilakukan adalah sebagai berikut.

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan tahapan awal dan dimulai dengan survei lapangan. Survei dilakukan dengan mendatangi lokasi mitra sebagai tindak lanjut dari hasil koordinasi awal dengan mitra untuk memetakan masalah awal mitra. Selain itu, kami melakukan diskusi dengan mitra untuk mengidentifikasi permasalahan yang dialami secara lebih terperinci. Setelah identifikasi masalah selesai dilakukan, tahap selanjutnya adalah menganalisis kebutuhan mitra dan menentukan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Selanjutnya kami menganalisis apa saja yang perlu disiapkan untuk menyelesaikan masalah sehingga kebutuhan mitra terpenuhi. Hal lain yang kami lakukan dalam tahap perencanaan ini adalah penyiapan kebutuhan administrasi guna mendukung kelancaran kegiatan.

b. Pelaksanaan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini berfokus kepada Pendampingan Penyusunan Modul Bahasa Inggris berbasis Kompetensi Kerja untuk bahan pelatihan front office Laboratorium Perhotelan Terpadu Politeknik Negeri Jember. Sebelum pendampingan dimulai, kami melakukan evaluasi kemampuan awal terhadap staf Laboratorium Terpadu dan pihak yang

akan terlibat dalam kegiatan pelatihan (mahasiswa dan masyarakat). Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kompetensi yang dimiliki terkait materi yang akan diberikan. Pada pendampingan penyusunan modul ini, tim penyusun dari Laboratorium Terpadu diberikan sosialisasi terkait SKKNI dan hasil identifikasi kompetensi yang dibutuhkan untuk staf front office perhotelan. Selain itu, mereka diberi pengantar materi terkait pengenalan modul pelatihan dan materi yang dapat menjadi bagian isi modul. Kemudian mereka menyusun modul pelatihan dan membuat media pelatihan untuk memudahkan peserta pelatihan nantinya dalam memahami materi yang disampaikan.

c. Evaluasi

Evaluasi perlu dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Evaluasi dilakukan setelah pelaksanaan kegiatan pendampingan. Modul yang disusun dievaluasi kelayakannya untuk digunakan. Selain itu,, untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap kegiatan yang telah dilakukan, maka dilakukan evaluasi kepuasan mitra. Evaluasi ini dilakukan dengan membagikan angket untuk dijadikan acuan dalam menilai keberlanjutan kegiatan.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil dari kegiatan terbagi menjadi tiga bagian sesuai dengan tahapan yang ada dalam metode pelaksanaan, Tahapan pelaksanaan kegiatan meliputi 1) perencanaan, 2) pelaksanaan, dan 3) evaluasi. Berdasarkan tahapan tersebut, hasil yang dicapai dalam kegiatan “Pendampingan Penyusunan Modul bahasa Inggris Berbasis Kompetensi Kerja untuk

front Office bidang Perhotelan" adalah sebagai berikut.

1. Perencanaan

Tim pelaksana PkM melakukan survei lanjutan terkait kebutuhan mitra. Dari hasil survei lanjutan, tim memperoleh informasi rinci terkait dengan apa yang menjadi kebutuhan mitra. Karena mitra saat ini sedang berfokus untuk meningkatkan kapasitas staf, mahasiswa, dan masyarakat, maka dibutuhkan kegiatan yang dapat memfasilitasi kegiatan tersebut. Selain itu, harapan ke depannya adalah seluruh staf dan pihak yang terlibat juga memiliki sertifikat kompetensi terkait front office perhotelan sehingga kompetensinya diakui. Sebuah kegiatan pelatihan telah direncanakan namun mitra masih terkendala dalam menyusun modul untuk kegiatan tersebut. Setelah mengidentifikasi kebutuhan mitra, tim PkM merumuskan solusi. Solusi yang ditawarkan adalah memberikan pendampingan penyusunan modul. Kegiatan perencanaan dengan mitra selanjutnya adalah penyusunan jadwal pelaksanaan kegiatan. Jadwal terbagi menjadi 3 yakni 1) sosialisasi terkait SKKNI Bidang Perhotelan, 2) Pelatihan penyusunan modul, 3) Pendampingan penyusunan modul. Selain itu, tim PkM juga menyusun instrumen untuk evaluasi, yakni instrumen pretes untuk anggota mitra, ceklis evaluasi modul, dan kuesioner untuk kepuasan mitra.

2. Pelaksanaan

Tahap Pelaksanaan dimulai dengan pretes terhadap pihak yang akan dilibatkan mitra dalam kegiatan pelatihan (staf laboratorium, mahasiswa, dan masyarakat). Pretes ini ditujukan untuk mengetahui kompetensi awal dan materi apa yang perlu dipilih dalam menyusun modul. Hasil pretes menunjukkan bahwa

60% (9 orang) berada pada level A1/pre beginner), 20% (3 orang di level A2/beginner), dan 20% (3 orang di level B1/pre intermediate). Sesuai dengan hasil identifikasi kompetensi bahasa Inggris yang ada ada SKKNI, maka materi yang disusun adalah materi terkait komunikasi lisan di tingkat operasional dasar.

Tahap selanjutnya adalah sosialisasi. Dalam kegiatan ini, tim memberikan sosialisasi beberapa peraturan terkait dengan pengembangan kompetensi dan termasuk di dalamnya dokumen terkait SKKNI. Materi yang diberikan meliputi 1) ASEAN MRA-TP (Mutual Recognition Arrangement Tourism Professionals), yang di dalamnya mencakup penetapan standar kompetensi bidang pariwisata, yaitu ACCSTP (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) dan CATC (Common ASEAN Tourism Curriculum, 2) Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 145 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel dan Restoran, dan 3) Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor 5 Tahun 2022 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel. Setelah sosialisasi, tim PkM memberikan pelatihan penyusunan modul. Pelatihan ini mencakup pemilihan metode dalam membuat modul, pengembangan materi, pengembangan media, dan penyusunan evaluasi atau asesmen. Tahap akhir yang dilakukan adalah pendampingan penyusunan modul. Pendampingan dilakukan secara

intensif melalui tatap muka langsung dan daring via Zoom.

3. Evaluasi

Kegiatan evaluasi terbagi menjadi dua yakni evaluasi modul dan kepuasan mitra. Hasil evaluasi modul menunjukkan bahwa materi yang disusun telah sesuai dan perlu dikaji kembali setelah satu sesi pelatihan selesai. Hasil evaluasi kepuasan mitra menunjukkan bahwa mitra puas terhadap pelaksanaan Pkm dan hasil yang diperoleh dapat membantu mitra. Mitra juga berharap bahwa kegiatan akan berkelanjutan dan adanya pendampingan lanjutan untuk modul lainnya.

Dari kegiatan yang dilakukan, hasil yang diperoleh adalah pendampingan penyusunan modul terlaksana dengan baik. Hal ini menjadi bagian dari upaya untuk meningkatkan kompetensi komunikasi Bahasa Inggris anggota mitra. Kemampuan penguasaan Bahasa Inggris juga merupakan salah satu elemen penting yang harus dikuasai oleh staf front office. Menurut [5], ada tiga elemen penting keramahan bagi staf front line di perhotelan. Pertama adalah sikap, penuh perhatian, sopan, santun. Kedua adalah elemen bahasa fungsional, di mana tuan rumah dan tamu dapat melakukan transaksi rutin dan menjelaskan fasilitas apa yang tersedia dan bagaimana cara mengaksesnya dalam bahasa asing, serta harus memiliki pengetahuan yang baik tentang hotel dan daerah setempat. Ketiga, adalah unsur pengetahuan budaya. Staf hotel harus tahu bagaimana berperilaku dengan tepat dalam konteks yang berbeda dan memahami komunikasi lintas budaya. Selain itu, hal ini juga sesuai dengan apa yang telah dilakukan oleh [6] bahwa pelatihan komunikasi efektif diperlukan, terutama bagi mereka yang berprofesi di bidang pariwisata.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan judul "Pendampingan Penyusunan Modul Pelatihan Bahasa Inggris Berbasis Kompetensi Kerja untuk Front Office Perhotelan" dilaksanakan untuk meningkatkan keterampilan mitra dalam Menyusun modul dalam rangka upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Kegiatan pendampingan dilaksanakan dalam tiga tahapan yakni 1) perencanaan, 2) pelaksanaan, dan 3) evaluasi. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam beberapa bentuk kegiatan, yakni 1) sosialisasi, 2) pelatihan, dan 3) pendampingan penyusunan modul.

REFERENSI

- Rao, P. S. (2019). The role of English as a global language. *Research Journal of English*, 4(1), 65-79.
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah keunggulan kompetitif pada industri pariwisata dan perhotelan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10-20.
- Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia. 2018. Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel dan Restoran. Jakarta: Indonesia.
- Simion, M. O. (2012). The importance of teaching English in the field of tourism in universities. *Annals-Economy Series*, 2, 152-154
- Blue, G. M., & Harun, M. (2003). Hospitality language as a professional skill. *English for specific purposes*, 22(1), 73- 91.
- Ismailia, T., Dzulkifli, M., & Miqawati, A. H. (2019). Komunikasi Efektif Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Pokdarwis Damarwulan. *Prosiding*
- Raihan Nabila, & Kausar. (2023). PENINGKATAN PANGSA PASAR UMKM MELALUI DIGITAL



MARKETING DI DESA CUGUNG PROVINSI LAMPUNG. *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar Dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (AMPOEN): Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 1–4.
<https://doi.org/10.32672/ampoenvli1.557>

Zakaria, Z., Agustina, Y., Daud, M., Hamid, A., & Sufriadi, D. (2023). Meningkatkan Literasi dan Kualitas Pembelajaran yang Kreatif Berorientasi Kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka Program Studi Pendidikan Ekonomi. *Indonesia Bergerak: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(1), 1-5.