



E-ISSN 3032-601X & P-ISSN 3032-7105

Vol. 3, No. 1, 2026

MISTER

**Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,
Technology and Educational Research**

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
KOTA BANDA ACEH**

mister@serambimekkah.ac.id

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology
and Educational Research

Journal of MISTER

Vol. 3, No. 1, 2026

Pages: 59–67

Efektivitas Program Pelatihan Bahasa Inggris bagi Karyawan
Hotel New Saphir Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan (PT. Sanbe Karyapersada, Hotel New Saphir
Yogyakarta)

Sinyo Herde Keleyan, Arif Hartono

Universitas Islam Indonesia

Article in Journal of MISTER

Available at : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

DOI : <https://doi.org/10.32672/mister.v3i1.3886>

How to Cite this Article

APA : Sinyo Herde Keleyan, & Arif Hartono. (2025). Efektivitas Program Pelatihan Bahasa Inggris bagi Karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (PT. Sanbe Karyapersada, Hotel New Saphir Yogyakarta). Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research, 3(1), 59 – 67. <https://doi.org/10.32672/mister.v3i1.3886>

Others Visit : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

MISTER: Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



ISSN 3032-7105

ISSN 3032-601X



Efektivitas Program Pelatihan Bahasa Inggris bagi Karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (PT. Sanbe Karyapersada, Hotel New Saphir Yogyakarta)

Sinyo Herde Keleyan^{1*}, Arif Hartono²

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

*Email Korespondensi: 21311115@students.uii.ac.id

Diterima: 02-11-2025

| Disetujui: 12-11-2025

| Diterbitkan: 14-11-2025

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of English language training provided by Hotel New Saphir Yogyakarta in improving employee communication skills and service quality for international guests. This research used a qualitative approach with a case study method through in-depth interviews, observation, and documentation of training participants and hotel management. The results indicate that English language training at Hotel New Saphir Yogyakarta was effective at four levels of the Kirkpatrick model: reaction, learning, behavior, and result. At the reaction level, participants responded positively to the training's interactive and relevant training methods. At the learning level, there was an increase in vocabulary, pronunciation, and speaking skills in a service context. At the behavior level, the training fostered employee confidence, professionalism, and adaptive skills in dealing with international guests. Meanwhile, at the result level, the training resulted in improved service quality, guest satisfaction, and the hotel's professional image. Overall, hands-on English language training has proven effective in improving employee competency and is an important strategy for human resource development in the hospitality industry.

Keywords: English language training, training effectiveness, service quality, Hotel New Saphir Yogyakarta, Kirkpatrick model

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.

Katakunci: pelatihan bahasa Inggris, efektivitas pelatihan, kualitas pelayanan, Hotel New Saphir Yogyakarta, model Kirkpatrick

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Yogyakarta berkembang pesat seiring meningkatnya aktivitas pariwisata di kota tersebut. Salah satu pelaku penting dalam industri ini adalah Hotel New Saphir Yogyakarta, hotel bintang empat yang memiliki sejarah panjang sejak awal berdirinya pada tahun 1990 dengan berbagai perubahan kepemilikan dan manajemen. Hotel ini telah mengalami beberapa kali rebranding, mulai dari Hotel Yogyakarta International, Fairmont Yogya International, The Acacia Hotel, hingga akhirnya menjadi Hotel New Saphir Yogyakarta di bawah naungan PT. Sanbe Karyapersada sejak 2014. Transformasi tersebut menunjukkan dinamika adaptasi terhadap perubahan pasar dan persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif di kawasan Yogyakarta.

Sebagai hotel yang menargetkan segmen wisatawan bisnis, keluarga, dan pelaku kegiatan MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions), Hotel New Saphir Yogyakarta terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitasnya. Dengan visi menjadi hotel utama yang menyenangkan dan nyaman bagi wisatawan bisnis maupun liburan, serta misi untuk mengembangkan kompetensi karyawan melalui pelatihan berkelanjutan, hotel ini menekankan pentingnya kualitas sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam mempertahankan keunggulan kompetitif. Nilai inti yang dijunjung adalah komitmen terhadap kepuasan pelanggan melalui pelayanan profesional, keramahan staf, serta fasilitas yang lengkap dan terawat.

Dalam konteks persaingan global di sektor pariwisata, kemampuan komunikasi menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima. Bahasa Inggris berperan penting sebagai alat komunikasi universal, terutama bagi hotel yang melayani wisatawan mancanegara. Menurut Lestari (2022), komunikasi dua arah yang efektif dapat membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan, sedangkan penelitian Andy, Rusfandi, dan Muzammil (2018) menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa internasional meningkatkan daya saing dalam bisnis pariwisata. Dengan demikian, penguasaan bahasa Inggris merupakan kompetensi strategis yang harus dimiliki oleh setiap karyawan di industri perhotelan modern.

Pelayanan prima (*service excellence*) menuntut tidak hanya kemampuan teknis, tetapi juga keterampilan komunikasi interpersonal yang baik. Kualitas pelayanan ditentukan oleh mutu interaksi antara staf hotel dan tamu, sehingga kemampuan menggunakan bahasa dengan tepat menjadi indikator profesionalisme dalam melayani. Di Hotel New Saphir Yogyakarta, tantangan utama yang dihadapi adalah masih terbatasnya kemampuan bahasa Inggris di kalangan sebagian besar karyawan. Kondisi ini berdampak pada kualitas pelayanan terhadap tamu asing yang memerlukan komunikasi efektif dalam berbagai situasi operasional, mulai dari resepsionis, housekeeping, hingga layanan makanan dan minuman.

Berdasarkan prinsip manajemen sumber daya manusia strategis, pelatihan dan pengembangan menjadi komponen penting dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan. Bariqi (2018) menyatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Dalam konteks Hotel New Saphir Yogyakarta, pelatihan bahasa Inggris merupakan bentuk investasi sumber daya manusia yang berorientasi pada peningkatan mutu layanan serta citra perusahaan di mata wisatawan mancanegara. Melalui pelatihan tersebut, diharapkan tercipta karyawan yang lebih percaya diri, komunikatif, dan profesional dalam memberikan pelayanan berstandar internasional.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelatihan bahasa Inggris bagi karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta sebagai upaya peningkatan kualitas layanan. Fokus penelitian mencakup sejauh mana pelatihan tersebut berdampak terhadap kemampuan komunikasi, kepuasan tamu,

serta citra hotel di pasar internasional. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen hotel lain dalam mengembangkan strategi pelatihan sumber daya manusia yang berorientasi pada peningkatan daya saing dan kualitas pelayanan di sektor perhotelan.

TINJAUAN PUSTAKA

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen paling vital dalam keberhasilan suatu organisasi karena berperan sebagai penggerak utama seluruh aktivitas operasional. Menurut Hasibuan (2017), manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan ilmu sekaligus seni dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja agar berkontribusi secara optimal terhadap tujuan organisasi. SDM yang kompeten tidak hanya dilihat dari segi kuantitas, tetapi juga kualitas, yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan (Siregar, 2018). Dalam konteks industri perhotelan, pengelolaan SDM menuntut keseimbangan antara kemampuan teknis dan keterampilan interpersonal, karena kualitas layanan sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan.

Pelatihan dan pengembangan SDM (*training and development*) menjadi strategi penting untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme tenaga kerja. Cepeda-Carrion et al. (2019) menegaskan bahwa pelatihan yang dirancang dengan baik dapat memperkuat pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja individu yang berdampak langsung pada peningkatan kinerja organisasi. Salah satu bentuk pelatihan yang relevan dalam sektor jasa adalah pelatihan bahasa asing, khususnya bahasa Inggris, karena berfungsi sebagai alat komunikasi universal dalam melayani tamu dari berbagai negara. Dalam industri perhotelan, kemampuan bahasa Inggris tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi, tetapi juga menjadi representasi profesionalisme dan citra perusahaan (Joseph et al., n.d.).

Untuk mengukur efektivitas program pelatihan, model evaluasi Kirkpatrick (1994) digunakan sebagai kerangka konseptual yang komprehensif. Model ini terdiri atas empat level, yaitu *Reaction*, *Learning*, *Behavior*, dan *Result*. Level pertama menilai tanggapan peserta terhadap pelatihan, level kedua mengevaluasi peningkatan pengetahuan dan keterampilan, level ketiga menilai perubahan perilaku kerja, dan level keempat mengukur dampak pelatihan terhadap kinerja organisasi. Pendekatan ini banyak digunakan karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang sejauh mana pelatihan berkontribusi terhadap tujuan strategis organisasi (Utomo & Tehupeiory, 2014). Dengan demikian, teori MSDM dan model Kirkpatrick menjadi landasan konseptual utama dalam menilai efektivitas pelatihan bahasa Inggris sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di Hotel New Saphir Yogyakarta.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelatihan memiliki dampak positif terhadap peningkatan kompetensi dan kualitas pelayanan di sektor perhotelan. Penelitian oleh Haeruddin et al. (2021) menemukan bahwa pelatihan berkelanjutan mampu meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi karyawan hotel dalam melayani tamu asing. Hal senada diungkapkan oleh Akbar et al. (2021), yang menyatakan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung lebih efektif dibandingkan metode teoritis karena membantu karyawan beradaptasi dengan situasi kerja nyata. Dalam konteks komunikasi lintas budaya, penelitian Kusumawati (2018) menekankan bahwa pelatihan bahasa Inggris berperan penting dalam membangun *service culture* yang profesional, di mana kemampuan berkomunikasi dengan tamu menjadi bagian dari citra dan reputasi hotel.

Namun, penelitian terkait efektivitas pelatihan bahasa Inggris di industri perhotelan Indonesia masih terbatas, terutama yang menggunakan pendekatan komprehensif seperti model Kirkpatrick. Sebagian

besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada aspek peningkatan kemampuan bahasa atau motivasi kerja tanpa mengukur dampak terhadap kinerja organisasi secara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis efektivitas pelatihan bahasa Inggris bagi karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta dari empat level evaluasi Kirkpatrick. Pendekatan ini tidak hanya memberikan gambaran empiris tentang peningkatan kompetensi individu, tetapi juga menilai kontribusi pelatihan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, yang merupakan faktor kunci dalam keberhasilan bisnis perhotelan.

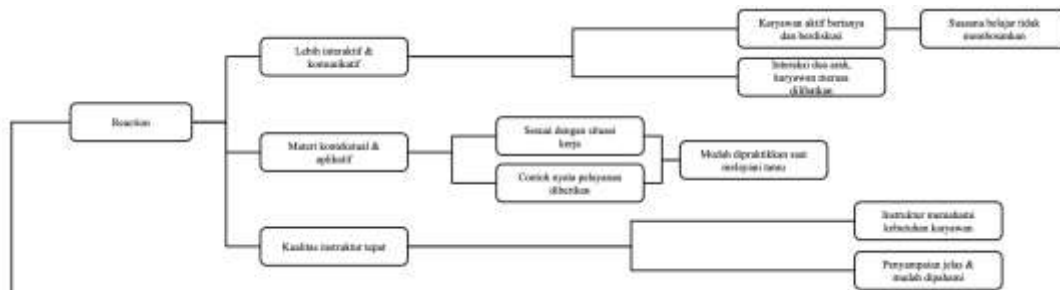
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis efektivitas pelatihan bahasa Inggris bagi karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara mendalam melalui narasi deskriptif dan interpretatif. Data diperoleh dari wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap karyawan yang telah mengikuti pelatihan serta pihak manajemen terkait. Sumber data terdiri atas data primer yang dikumpulkan melalui interaksi lapangan dan data sekunder dari dokumen pendukung. Untuk menjaga validitas, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, metode, dan waktu guna memastikan konsistensi temuan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Melalui metode ini, penelitian diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas pelatihan dan dampaknya terhadap peningkatan mutu pelayanan hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis efektivitas program pelatihan bahasa Inggris bagi karyawan Hotel New Saphir Yogyakarta menggunakan model evaluasi pelatihan Kirkpatrick (1994), yang terdiri dari empat level: *Reaction*, *Learning*, *Behavior*, dan *Result*. Keempat level tersebut saling berkaitan dalam menggambarkan tingkat keberhasilan pelatihan, mulai dari tanggapan peserta, peningkatan kemampuan, perubahan perilaku kerja, hingga dampak terhadap hasil organisasi. Analisis data diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, serta dokumentasi internal perusahaan, yang kemudian diolah secara deskriptif kualitatif untuk mendapatkan pemahaman komprehensif mengenai pelaksanaan dan hasil pelatihan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa pelatihan bahasa Inggris yang diselenggarakan oleh pihak hotel berlangsung secara efektif dan mendapat respon positif dari peserta. Secara umum, karyawan menunjukkan peningkatan dalam kompetensi komunikasi, penerapan keterampilan bahasa di tempat kerja, serta berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu asing.

1. Reaction



Evaluasi pada level pertama difokuskan pada tanggapan peserta terhadap proses pelatihan, mencakup materi, metode penyampaian, instruktur, serta fasilitas pendukung. Berdasarkan hasil pengumpulan data, sebagian besar peserta menyatakan bahwa pelatihan berlangsung secara menarik dan relevan dengan pekerjaan mereka. Pendekatan pembelajaran interaktif yang diterapkan, seperti *role play* pelayanan tamu asing dan simulasi percakapan, membuat peserta lebih mudah memahami konteks bahasa Inggris dalam dunia kerja hotel. Sekitar 90% peserta merasa bahwa metode pelatihan sangat membantu mereka untuk menguasai ungkapan-ungkapan dasar pelayanan tamu internasional.

Pelatihan juga dinilai berhasil membangun motivasi belajar peserta karena suasana kelas yang komunikatif dan instruktur yang responsif terhadap kebutuhan pembelajaran. Hal ini sejalan dengan pendapat Noe et al. (2003) bahwa efektivitas pelatihan dipengaruhi oleh keterlibatan aktif peserta dan kesesuaian materi dengan tuntutan pekerjaan. Faktor lingkungan belajar yang kondusif serta dukungan manajemen hotel turut memperkuat pengalaman positif peserta. Dengan demikian, pada level *Reaction*, pelatihan bahasa Inggris di Hotel New Saphir Yogyakarta dapat dikategorikan sangat baik karena peserta menunjukkan antusiasme tinggi dan persepsi positif terhadap seluruh aspek pelatihan.

2. Learning



Pada level kedua, evaluasi difokuskan pada peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap peserta setelah mengikuti pelatihan. Berdasarkan hasil analisis, terjadi peningkatan kemampuan komunikasi dasar dalam bahasa Inggris, terutama pada keterampilan *speaking* dan *listening*. Sekitar 75% peserta menunjukkan kemajuan signifikan dalam penggunaan kosakata dan pengucapan (*pronunciation*), serta lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan tamu asing.

Pelatihan ini dirancang untuk mengembangkan kompetensi praktis, bukan hanya aspek teoritis bahasa. Materi difokuskan pada situasi komunikasi nyata seperti menyambut tamu (*greeting*), menjawab pertanyaan reservasi, memberikan informasi hotel, dan menangani keluhan pelanggan. Pendekatan kontekstual ini terbukti efektif meningkatkan kemampuan komunikasi spontan peserta.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Cepeda-Carrion et al. (2019), yang menekankan bahwa pelatihan yang menyesuaikan kebutuhan lapangan dapat mempercepat transfer pengetahuan ke praktik kerja.

Selain itu, perubahan sikap terhadap penggunaan bahasa Inggris juga diamati karyawan menjadi lebih terbuka untuk berlatih, tidak lagi menghindari interaksi dengan tamu asing, dan menunjukkan rasa percaya diri yang lebih besar. Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya meningkatkan aspek kognitif (pengetahuan), tetapi juga afektif (motivasi dan kepercayaan diri), yang keduanya berperan penting dalam menunjang jasa pelayanan berkualitas.

3. Behavior



Level ketiga mengevaluasi sejauh mana keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan diterapkan dalam lingkungan kerja. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa sebagian besar karyawan mulai menggunakan bahasa Inggris dalam interaksi sehari-hari, khususnya di departemen *Front Office*, *Food and Beverage Service*, dan *Housekeeping*. Mereka lebih terbiasa melakukan percakapan ringan dengan tamu asing, memberikan arahan, serta menjawab pertanyaan dengan sopan dan jelas.

Perubahan perilaku kerja ini menunjukkan adanya proses transfer pembelajaran yang efektif. Menurut Hasibuan (2017), perubahan perilaku merupakan indikator keberhasilan pelatihan karena menunjukkan bahwa peserta tidak hanya memahami materi, tetapi juga menerapkannya secara konsisten dalam pekerjaan. Di Hotel New Saphir, karyawan yang mengikuti pelatihan cenderung memiliki inisiatif lebih tinggi dalam membantu tamu internasional dibandingkan dengan yang belum mengikuti program serupa. Pimpinan hotel juga mencatat bahwa komunikasi antara staf dan tamu asing menjadi lebih lancar, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan efisiensi kerja.

Selain peningkatan perilaku komunikasi, pelatihan juga berdampak pada budaya kerja yang lebih profesional. Para karyawan menunjukkan peningkatan disiplin dalam berinteraksi dengan tamu, menjaga etika berbicara, serta mengedepankan keramahan sebagai bagian dari pelayanan unggul. Hal ini mencerminkan bahwa pelatihan tidak hanya memberikan efek individual, tetapi juga memperkuat citra tim pelayanan hotel secara keseluruhan.

4. Result

Evaluasi pada level keempat berfokus pada hasil akhir yang dihasilkan oleh pelatihan, baik pada aspek kinerja individu maupun dampak terhadap organisasi. Berdasarkan data internal hotel, tingkat kepuasan tamu asing meningkat sebesar 20% setelah pelaksanaan program pelatihan. Peningkatan ini terutama terjadi pada aspek komunikasi dan kecepatan pelayanan. Karyawan yang telah mengikuti pelatihan mampu memahami permintaan tamu dengan lebih baik dan merespons secara tepat, sehingga mengurangi potensi keluhan.



Dampak positif lainnya adalah peningkatan efisiensi kerja di lini pelayanan dan penerimaan. Manajemen hotel juga melaporkan peningkatan kepercayaan diri karyawan dalam menangani tamu asing tanpa bergantung pada bantuan rekan kerja lain. Secara organisasi, hal ini berkontribusi terhadap peningkatan citra profesional Hotel New Saphir Yogyakarta di mata wisatawan internasional. Hasil ini sejalan dengan teori Zeithaml & Bitner (2012) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan loyalitas pelanggan dan memperkuat daya saing perusahaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris yang dilaksanakan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta efektif pada keempat level evaluasi. Pelatihan memberikan pengalaman positif bagi peserta, meningkatkan kompetensi komunikasi, memunculkan perubahan perilaku kerja yang konstruktif, serta menghasilkan dampak nyata pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, program ini dapat dijadikan model pengembangan SDM berorientasi pelayanan prima di sektor perhotelan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa program pelatihan bahasa Inggris yang diselenggarakan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mutu pelayanan hotel. Berdasarkan model evaluasi Kirkpatrick (1994), pelatihan menghasilkan respon positif dari peserta (*Reaction*), peningkatan signifikan pada kemampuan komunikasi dan kepercayaan diri karyawan (*Learning*), perubahan perilaku kerja yang lebih profesional dalam melayani tamu asing (*Behavior*), serta dampak nyata berupa peningkatan kepuasan pelanggan hingga 20% (*Result*). Pelatihan yang dirancang secara kontekstual dan interaktif berhasil menumbuhkan motivasi serta memperkuat kompetensi bahasa Inggris praktis yang sangat dibutuhkan dalam industri perhotelan. Dengan demikian, pengembangan berkelanjutan melalui pelatihan bahasa asing menjadi strategi penting bagi hotel dalam membangun keunggulan kompetitif, memperkuat citra profesional, dan mencapai standar pelayanan prima di tengah persaingan global sektor pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- 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. In M. Rahim, A. A. Ab Aziz, I. Saja @ Mearaj, N. A. Kamarudin, O. L. Chong, N. Zaini, A. Bidin, N. Mohamad Ayob, Z. Mohd Sulaiman, Y. S. Chan, & N. H. M. Saad (Eds.), *Embracing Change: Emancipating the Landscape of Research in Linguistic, Language and Literature*, vol 7. *European Proceedings of Educational Sciences* (pp. 773-782). European Publisher. <https://doi.org/10.15405/epes.23097.69>
- 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).
- Khosyini, 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).
- 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).