



**KEMAMPUAN BERBAHASA INGGRIS LISAN KARYAWAN *FRONT OFFICE*  
HOTEL JAVA HERITAGE**

**Nabila Muthia Sani<sup>1</sup>, Mia Fitria Agustina<sup>1\*</sup>, Rizki Februansyah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jenderal Soedirman  
email: [mia.agustina@unsoed.ac.id](mailto:mia.agustina@unsoed.ac.id)

**Abstract**

The purpose of writing this article is to find out the standard of service in English and the ability of Java Heritage Hotel employees to speak English. Hotel Java Heritage is one of the 4-star hotels in Purwokerto. Hotel Java Heritage provides a variety of facilities and services provided for the satisfaction of guests staying at the hotel. This hotel is not only visited by domestic guests, but also visited by foreign guests. The use of English in the hotel environment is very important as a means of communication and good service to foreign guests. Hotel employees, especially the front office, use English as a medium to communicate with these guests. However, the different educational backgrounds of hotel front office employees make each employee have different English skills, especially in communicating using English. In communicating in English, front office employees face several obstacles, such as when a foreign guest speaks, the employee cannot understand the meaning because the guest speaks too fast and the lack of English vocabulary or vocabulary makes it difficult for employees to pronounce a word or sentence. Therefore, to improve employees' English skills, the hotel management can provide intensive English training or courses to employees.

**Keywords:** *English, Front Office, Java Heritage, Vocabulary*

---

Alamat Koresponden	: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman	e-ISSN : xxxx-xxxx
E-mail	: <a href="mailto:mia.agustina@unsoed.ac.id">mia.agustina@unsoed.ac.id</a>	p-ISSN : xxxx-xxxx

---

**Pendahuluan**

Pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang dengan pergi ke suatu tempat dengan tujuan untuk rekreasi. Kegiatan pariwisata dapat terlaksana apabila perusahaan yang bergerak di dalam industri pariwisata saling bekerjasama. Salah satu perusahaan yang bergerak di dalam industri pariwisata adalah perusahaan penyedia akomodasi.

Salah satu industri pariwisata penyedia layanan akomodasi adalah hotel. Hotel menyediakan layanan berupa jasa dalam bentuk menyediakan penginapan untuk tamu yang datang. Selain itu, hotel juga menyediakan makanan dan minuman yang bisa dibeli oleh tamu yang datang. Namun, fasilitas, struktur departemen, dan kualitas sumber daya manusia yang ada di setiap hotel pasti berbeda. Bahkan kemampuan yang menjadi syarat untuk karyawan di hotel pun berbeda.

Kegiatan yang harus dilakukan karyawan hotel yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang datang. Dengan adanya service yang baik dan fasilitas yang lengkap maka akan membuat tamu yang datang merasa senang dan dapat meningkatkan kualitas hotel tersebut. Dalam pengelolaan hotel, masing- masing departemen harus saling bekerjasama supaya dapat mencapai tujuan dari hotel tersebut. Setiap departemen harus memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam meningkatkan kemajuan dari hotel tersebut.

Tamu yang datang untuk menginap di hotel yaitu wisatawan domestik dan mancanegara. Apabila yang datang wisatawan mancanegara maka karyawan hotel setidaknya bisa berbahasa Inggris dengan baik supaya bisa berkomunikasi dengan wisatawan tersebut. Penggunaan Bahasa Inggris yang benar maka akan memudahkan wisatawan mancanegara untuk berkomunikasi dan dapat meningkatkan kualitas hotel tersebut. Selain itu, dengan kemampuan berbahasa Inggris yang baik, kualitas dan pengetahuan karyawan hotel menjadi meningkat.

Hotel *Java Heritage* adalah salah satu hotel di Purwokerto yang berlokasi di Jalan Dokter Angka nomor 71 Purwokerto. Hotel tersebut merupakan hotel berbintang empat. Hotel *Java Heritage* memiliki beberapa struktur departemen seperti bagian *Front Office*, *Marketing*, *Accounting*, *Food and Beverage* dan *Housekeeping*. Dari beberapa departemen yang ada di hotel *Java Heritage*, departemen *Front Office* adalah departemen yang sangat menantang untuk dikaji lebih karena pada bagian tersebut bahasa Inggris digunakan secara lisan. Tujuan artikel ini untuk mengetahui standar pelayanan berbahasa Inggris karyawan *Front Office* Hotel *Java Heritage* dan mengetahui kemampuan karyawan Hotel *Java Heritage* dalam berbahasa Inggris.

## Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga jenis yaitu:

### 1. Metode Observasi

Penulis melaksanakan pengamatan langsung dengan melihat standar pelayanan karyawan dan mencatat hal- hal yang dibutuhkan dalam penulisan laporan. Metode observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sutrisno Hadi dalam Sugiyono, 2013).

### 2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono, 2013).

### 3. Metode Studi Pustaka

Penyusunan kajian pustaka bertujuan mengumpulkan data dan informasi ilmiah, berupa teori-teori, metode, atau pendekatan yang pernah berkembang dan telah di dokumentasikan dalam bentuk buku, jurnal, naskah, catatan, rekaman sejarah, dokumen-dokumen, dan lain-lain yang terdapat di perpustakaan. Kajian ini dilakukan dengan tujuan menghindari terjadinya pengulangan, peniruan, plagiat, termasuk sua plagiat (Pohan dalam Prastowo, 2012).

## Hasil dan Pembahasan

Konsep pariwisata mengandung kata kunci ‘perjalanan’ (tour) yang dilakukan seseorang, yang melancong demi kesenangan untuk sementara waktu dan bukan untuk bekerja (Yoeti, 1983). Para pelancong ini ingin menikmati kondisi yang bebas dari permasalahan. Namun komunikasi yang tidak lancar akan menghambat tercapainya kondisi yang diinginkan. Karena itu hotel, perusahaan yang menyediakan jasa- jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk

umum, yang memenuhi syarat- syarat *comfort* dan bertujuan komersial (Damardjati, 2001), perlu memberikan jasa yang prima. Terlebih lagi, Sulastiyono (2011) yang menyatakan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang- orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus mempertegas peranan hotel untuk memberikan pelayanan paripurna termasuk pelayanan bahasa.

Di bagian *front office* hotel *Java Heritage*, ada beberapa penggunaan bahasa Inggris. Hal sederhana yang berkaitan dengan penggunaan bahasa Inggris yaitu adanya papan petunjuk dalam bahasa Inggris di lingkungan hotel seperti petunjuk kolam renang atau *swimming pool*. Dengan begitu akan memudahkan seluruh karyawan hotel apabila ada tamu mancanegara yang menanyakan lokasi kolam renang, lounge, meeting building dan lain- lain. Selain itu, semua brosur hotel *Java Heritage* menggunakan bahasa Inggris untuk mempromosikan produk yang ditawarkan. Penggunaan bahasa Inggris di dalam brosur akan memudahkan karyawan dalam menjelaskan produk yang ditawarkan kepada tamu khususnya tamu mancanegara serta dapat menambah pengetahuan kosakata dalam bahasa Inggris atau *vocabulary*.

Penggunaan bahasa Inggris tersebut sebagai standar yang di terapkan di dalam hotel untuk memudahkan dan menambah pengetahuan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. *Front Office* sebagai bagian yang paling mudah ditemui (Sambodo dan Bagyono, 2006) perlu memperhatikan hal ini. Dalam dunia perhotelan, kata *magic words* atau lebih dikenal dengan kata-kata ajaib adalah kata-kata yang dapat menimbulkan suasana positif dan menyenangkan, kesahajaan, persahabatan, penghormatan, dan penghargaan bagi tamu tamu hotel, sering digunakan. Kata kata tersebut adalah ‘*Thank you*’ (terima kasih), ‘*Please*’ (mohon), ‘*I’d love too*’, ‘*I am very sorry*’ (saya meminta maaf), ‘*I beg your pardon*’, ‘*with pleasure*’ (dengan senang hati) dan sebagainya. (Raharjo dan Widiyantari, 2013). Berikut ada beberapa penggunaan bahasa Inggris yang penting diperhatikan bagi departemen *front office* di hotel *Java Heritage*.

1. *Vacant Clean*, merupakan istilah kamar hotel yang sudah bersih atau sudah selesai dibersihkan oleh staff *housekeeping*. Istilah ini juga menunjukkan bahwa kamar hotel sudah dilengkapi fasilitas yang diberikan seperti handuk, alas kaki, peralatan mandi, peralatan minum dan lain- lain.
2. *Vacant Dirty*, merupakan istilah kamar hotel dalam keadaan kotor biasanya akan muncul di sistem komputer hotel saat tamu *check out*.
3. *Occupied Clean*, merupakan istilah kamar hotel yang ditempati tamu yang sudah dibersihkan oleh staff *housekeeping*.
4. *Occupied Dirty*, merupakan istilah kamar hotel yang ditempati tamu namun dalam keadaan kotor.
5. *Out Of Order*, merupakan istilah kamar hotel yang tidak dapat di jual karena ada fasilitas kamar yang rusak.
6. *Out Of Service*, merupakan istilah kamar hotel yang masih bisa dijual akan tetapi baru dalam masa perbaikan.
7. *House Use*, merupakan istilah kamar hotel yang digunakan oleh staff hotel.
8. *Do Not Disturb*, merupakan istilah bahwa tamu yang ada di dalam kamar hotel tidak mau diganggu atau tidak mau menerima tamu.
9. *Sleep Out*, merupakan istilah bahwa kamar hotel yang sudah di bayar oleh tamu namun tamu menginap diluar hotel.
10. *Day Use*, merupakan istilah pemakaian kamar tamu yang hanya digunakan sebentar atau dimana tamu tersebut *check in* dan *check out* di hari yang sama.
11. *Free Of Charge*, merupakan istilah kamar yang tidak di tagihkan kepada tamu. Tamu dapat

- menginap atau dapat menggunakan layanan yang disediakan hotel tanpa biaya atau gratis.
12. *Compliment*, merupakan istilah bahwa kamar tamu yang akan ditempati tidak dikenakan biaya atau gratis.
  13. *Publish rates*, merupakan istilah harga kamar atau paket layanan hotel yang di publikasikan di dalam brosur.
  14. *Corporate rates*, merupakan istilah harga khusus yang diberikan kepada karyawan perusahaan tertentu.
  15. *Government rates*, merupakan istilah harga khusus yang diberikan kepada staff pemerintah.
  16. *Walk In Guest*, merupakan istilah tamu yang akan menginap dengan datang langsung ke hotel dan melakukan reservasi langsung untuk menginap pada hari tersebut di *reception* tanpa melakukan reservasi sebelumnya.
  17. *King Bed*, yaitu satu kasur besar berukuran 200 cm x 200 cm yang ada di dalam kamar hotel.
  18. *Twin Bed*, yaitu dua kasur terpisah berukuran 120 cm x 200 cm atau lebih kecil dari *King Bed*.
  19. *Extra Bed*, yaitu kasur tambahan untuk tamu namun akan dikenakan biaya.
  20. *Mini bar*, yaitu kulkas kecil yang berada di kamar hotel yang berisi beberapa minuman dan makanan ringan namun akan dikenakan biaya apabila tamu mengkonsumsi makanan atau minuman yang ada di dalam *mini bar* tersebut.
  21. *Welcome drink*, merupakan minuman yang diberikan untuk menyambut tamu hotel atau untuk tamu hotel yang sedang menunggu kunci kamar yang dipersiapkan oleh resepsionis. *Welcome drink* bisa diambil di *lounge* yang letaknya di *lobby* hotel.
  22. *Include Breakfast*, merupakan keterangan yang terdapat pada harga kamar hotel dengan harga yang sudah termasuk sarapan pagi.
  23. *Log Book*, yaitu buku laporan yang digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai tamu, pembayaran tamu yang belum selesai dan barang- barang titipan tamu dari satu *shift* kepada *shift* berikutnya. Setiap pergantian shift karyawan harus menyampaikan terlebih dahulu isi dari *Log Book* tersebut.
  24. *Cancellation Fee*, merupakan biaya yang harus dibayar oleh tamu apabila tamu membatalkan pemesanan kamar hotel terutama saat *occupancy* atau tingkat hunian tinggi.
  25. *Miscellaneous Charge*, merupakan biaya tambahan yang dimasukkan ke dalam rekening tamu yang telah menggunakan salah satu atau beberapa layanan yang ada di hotel.
  26. *Paid Out*, yaitu pengeluaran sejumlah uang yang diambil dari resepsionis untuk suatu keperluan hotel.
  27. *Safe Deposit Box*, yaitu suatu tempat berbentuk *box* yang digunakan untuk menyimpan uang dan barang- barang berharga.
  28. *House Bank*, yaitu sejumlah uang tunai yang dimasukkan ke dalam *Safe Deposit Box* dan resepsionis memiliki tanggung jawab terhadap jumlah uang yang ada.
  29. *City Ledger*, yaitu kumpulan akun tamu yang menginap dan pembayarannya bukan langsung kepada tamu tersebut melainkan ditagihkan kepada suatu instansi atau perusahaan dan *Online Travel Agent*.
  30. *Online Travel Agent*, pihak ketiga yang memasarkan kamar hotel melalui website atau aplikasi tertentu seperti agoda dan traveloka.
  31. *Best Available Rate/ BAR*, merupakan harga kamar yang dipatok oleh hotel pada saat tertentu.
  32. *Wake up call*, yaitu apabila tamu meminta dibangunkan pada jam tertentu oleh staff *front office* dengan menelepon kamar tamu tersebut.
  33. *Nett Rate*, yaitu harga yang dicantumkan sudah termasuk pajak dan *service charge* atau biaya layanan.

Dalam berkomunikasi dengan tamu mancanegara, resepsionis di hotel *Java Heritage* dituntut dapat melayani dengan baik dan maksimal dengan menggunakan bahasa Inggris lisan atau *speaking* dalam memenuhi kebutuhan tamu tersebut. Penggunaan bahasa Inggris lisan yang benar dapat mempengaruhi kepuasan tamu mancanegara dalam berkomunikasi dengan karyawan hotel. Ada tiga hal yang harus benar-benar diperhatikan oleh karyawan hotel *Java Heritage* dalam berkomunikasi dengan tamu mancanegara seperti penguasaan kosakata atau *vocabulary*, cara pelafalan atau *pronunciation* yang benar dan pemahaman ketatabahasaan atau *grammar*. Dengan adanya hal-hal yang diperhatikan tersebut dapat memudahkan karyawan dalam berkomunikasi dan meminimalisir kesalahan pemahaman. Berikut penulis memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang diperhatikan oleh karyawan hotel *Java Heritage* dalam berbahasa Inggris lisan.

1) Penguasaan kosakata atau *vocabulary*

Dalam berkomunikasi maka seseorang membutuhkan suatu kata atau kosakata untuk diucapkan. Penguasaan kosakata yang banyak dapat memudahkan karyawan *Java Heritage* dalam berkomunikasi dengan tamu mancanegara. Selain hal tersebut, karyawan dapat memahami apa yang dibutuhkan atau ditanyakan oleh tamu tersebut.

2) Cara pelafalan atau *pronunciation* yang benar

Pelafalan atau *pronunciation* yaitu cara mengucapkan suatu kata atau kalimat dalam bahasa Inggris. Dengan *pronunciation* yang benar dapat memudahkan karyawan untuk memberikan informasi mengenai hotel kepada tamu mancanegara serta tamu tersebut dapat memahami apa yang diucapkan oleh karyawan. Tanpa *pronunciation* yang benar, maka ada peluang tamu tersebut salah paham dengan apa yang dimaksud oleh karyawan hotel. Dalam bahasa Inggris kesalahan dalam pelafalan suatu kata akan menimbulkan maksud atau arti yang berbeda.

3) Pemahaman ketatabahasaan atau *grammar*

Pemahaman *grammar* yang benar juga merupakan hal yang diperhatikan oleh karyawan hotel *Java Heritage* karena dengan pemahaman *grammar* yang benar, akan membuat tamu mengerti dan memahami suatu hal yang dikatakan oleh karyawan. Selain itu, karyawan akan mudah dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan tertata.

Selain tiga hal yang diperhatikan oleh karyawan hotel *Java Heritage* dalam berbahasa Inggris lisan, ada beberapa penggunaan bahasa Inggris lisan di bagian *front office* yang dilakukan oleh *Front Desk Agent* atau resepsionis, operator telepon dan *Bellboy*. Berdasarkan hasil observasi, penulis akan menjelaskan penggunaan bahasa Inggris lisan yang digunakan oleh karyawan *Front Office* hotel *Java Heritage*.

a Pelayanan berbahasa Inggris dari resepsionis atau *Front Desk Agent* saat tamu mancanegara *check in* dan *check out*.

Check In	Check Out
“Good Morning/ Good Afternoon/ Good Evening/ Good Night Sir/ Ma’am, May I help you?”	“Good Morning/ Good Afternoon/ Good Evening/ Good Night Sir/ Ma’am, May I help you?”
“Have you reserved before?”	“Please wait a minute Sir/ Ma’am our staff will check

	<p>your room first maybe there</p> <p>is something left.”</p>
<p>“May I have your name, please?”</p>	<p>Apabila kamar sudah clear maka resepsionis menyampaikan “Sir/Ma’am your room is clear, and here is your printed bill. Thank you very much for staying with us, we will wait for your next arrival.”</p>
<p>“Could I borrow your Passport for copy?”</p>	<p>Apabila ada konsumsi <i>minibar/ room service/ laundry</i>, maka resepsionis konfirmasi kepada tamu dengan menyampaikan “Excuse me Sir/Ma’am you have additional payment for mini bar and it cost (menyebutkan nominal yang harus dibayar oleh tamu).</p>
<p>Resepsionis konfirmasi kepada tamu mengenai pemesanan kamar dengan</p>	
<p>menyebutkan tipe kamar, jenis <i>bed</i> dan <i>smoking</i> atau <i>non smoking room</i> serta selama berapa malam tamu tersebut akan menginap.</p>	
<p>“For payment by cash or card?” Untuk tamu mancanegara yang sudah melakukan reservasi namun belum melakukan pembayaran.</p>	
<p>“Could you sign here please?” dengan tujuan untuk meminta tanda tangan dari tamu di lembar <i>registration form</i>.</p>	
<p>“Here is the key card, your room number is 224 on 2<sup>nd</sup> floor, here is your welcome drink voucher, you can change it in lobby lounge there (menunjuk kearah lounge) and parking voucher use one when you want to go out. For</p>	

breakfast is on 5 <sup>th</sup> floor start at 6 until 10 a.m. just spell your room number for Wi-Fi will automatically connected. And if you want to go swimming is on 1 <sup>st</sup> floor and for gym or sauna on 2 <sup>nd</sup> floor. Thank you Sir Have a nice stay with us. And if you need something, please do not hesitate to call us.”	
---	--

Selain proses *check in* dan *check out* tamu, resepsionis juga berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris apabila melayani tamu mancanegara yang *walk in*. Tamu mancanegara yang *walk in* atau datang langsung ke hotel *Java Heritage* untuk menginap tanpa melakukan pemesanan kamar sebelumnya maka hal pertama yang akan ditanyakan oleh resepsionis yaitu berapa lama tamu tersebut akan menginap supaya resepsionis dapat mengecek ketersediaan kamar melalui sistem. Kemudian akan terlihat beberapa tipe kamar yang tersedia dan dapat di pesan oleh tamu tersebut sesuai tanggal yang diinginkan tamu tersebut. Resepsionis akan menjelaskan tipe kamar yang tersedia dan menyerahkan brosur *publish rates* untuk memudahkan tamu tersebut mengetahui fasilitas di dalam kamar yang tersedia. Resepsionis akan menawarkan tamu mancanegara tersebut untuk *showing room* terlebih dahulu agar tamu tersebut merasa yakin akan pilihan tipe kamar.

Kemudian untuk pembayaran kamar dan tambahan lainnya resepsionis menyebutkan nominal uang yang harus dibayarkan seperti “*Sir/Ma’am for your room payment it cost nine hundred and eighty thousand rupiahs*”. Penyebutan nominal tersebut agar tidak terjadi kesalahan pembayaran. Jika tamu tersebut membawa uang cash, maka resepsionis akan membantu tamu tersebut untuk menghitung uang yang harus diberikan. Sedangkan apabila pembayaran dengan kartu maka resepsionis memperlihatkan jumlah nominal yang akan dibayarkan oleh tamu tersebut melalui mesin yang ada.

#### b Bahasa Inggris yang digunakan oleh *Bellboy*

Saat tamu mancanegara masuk ke dalam hotel, maka *Bellboy* dan petugas keamanan hotel berkewajiban memberikan *greeting* namun dalam bahasa Inggris seperti “*Good Morning/ Good Afternoon/ Good Evening/ Good Night Sir/ Ma’am*”. Penggunaan bahasa Inggris lainnya yang digunakan yaitu seperti menawarkan bantuan membawa barang dengan mengucapkan “*May i help you to carry your luggage?*”.

Kemudian, *bellboy* di *Java Heritage* juga memiliki tugas untuk mengurus layanan *pick and drop* atau antar jemput untuk tamu hotel. Tentu saja tidak hanya mengantar tamu domestik saja, namun tamu luar negeri juga. *Bellboy* diharapkan untuk dapat berkomunikasi dengan tamu tersebut seperti menanyakan hal-hal yang mudah seperti menanyakan kabar, menanyakan tujuan yang akan dituju oleh tamu tersebut dan hal-hal sederhana yang berkaitan dengan kota Purwokerto karena biasanya tamu akan tertarik untuk mengetahui keunikan atau sesuatu yang khas dari suatu daerah.

#### c Penggunaan Bahasa Inggris oleh Operator Telepon

Operator memiliki peran penting mengenai penyampaian informasi dan merupakan orang pertama yang menerima telepon dari luar hotel dan berkewajiban untuk mengetahui dengan detail mengenai informasi hotel dan dapat menyambungkan tamu apabila tamu tersebut membutuhkan kepada *extension* yang tepat sasaran. Dalam menerima telepon berbahasa Inggris operator telepon di *Java Heritage* berusaha untuk memahami apa yang

diinginkan oleh penelepon, namun apabila operator sudah merasa kurang memahami maksud penelepon, maka operator dengan cepat akan menyambungkan ke bagian resepsionis untuk dibantu.

Selain menerima telepon dari tamu- tamu domestik yang menanyakan hotel, operator telepon juga menerima beberapa telepon dari tamu mancanegara, baik tamu yang menanyakan informasi hotel dan tamu yang menelepon dari kamar menanyakan *password Wi-Fi*, kolam renang, atau meminta kebutuhan lain seperti handuk, sandal, air mineral dan lain- lain serta penelepon dari luar hotel yang membutuhkan informasi hotel, disambung kepada *extension* tertentu sesuai kebutuhan penelepon.

Untuk standar penerimaan telepon apabila operator menerima telepon dan penelepon menggunakan bahasa Inggris maka untuk greeting yang diberikan yaitu “*Java Heritage Hotel Good Morning/ Good Afternoon/ Good Evening/ Good Night this is Nabila Can I help you?*”. Kemudian untuk standar penerimaan telepon apabila dari kamar tamu yaitu “*Operator Good Morning/ Good Afternoon/ Good Evening/ Good Night this is Nabila Can I help you?*”. Dengan memiliki standar tersebut, maka akan membuat operator dan resepsionis terbiasa dan membuat penelepon dari luar atau dari dalam hotel percaya serta mudah untuk bertanya, menyampaikan keluhan dan informasi.

Penggunaan bahasa Inggris di hotel *Java Heritage* dirasa sangat penting dalam menunjang kegiatan penyediaan akomodasi. Dengan penggunaan bahasa Inggris yang baik dan benar serta kemampuan karyawan yang memadai maka komunikasi antar tamu dengan karyawan dapat berlangsung lancar. Sebagai hotel berbintang 4, manajemen hotel *Java Heritage* tentu dalam perekrutan karyawan memiliki beberapa aspek tertentu untuk dinilai. Untuk bagian *front office* yang berhubungan langsung dengan tamu dan penjualan kamar atau akomodasi tentu akan diutamakan kemampuan atau keterampilan dalam menggunakan bahasa Inggris. Namun, setiap karyawan memiliki perbedaan latar belakang pendidikan yang akan mempengaruhi keterampilannya dalam berbahasa Inggris.

Latar belakang pendidikan yang berbeda dari setiap karyawan tentu dapat menjadi salah satu faktor perbedaan kemampuan karyawan dalam berbahasa Inggris. Namun, dalam pelaksanaan memberikan pelayanan dan informasi yang baik kepada tamu mancanegara tidak menjadi permasalahan yang serius karena bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan standar operasional prosedur dalam bekerja atau SOP yang berlaku di hotel. Karyawan di bagian *front office* yang diutamakan dapat berbahasa Inggris dengan baik yaitu untuk di bagian *front desk agent* atau resepsionis. Pada bagian tersebut, karyawan memiliki banyak peran dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dalam menjelaskan fasilitas dan layanan yang ada di hotel *Java Heritage Purwokerto*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara karyawan *front office* hotel *Java Heritage*, penulis mendapatkan informasi terkait kemampuan berbahasa Inggris lisan karyawan. Kemampuan berbahasa Inggris lisan karyawan, seperti dikatakan oleh Ibu Agnes selaku *front office coordinator*, karyawan di bagian *front office* ada 75% yang menguasai bahasa Inggris. Untuk kemampuan setiap karyawan berbeda- beda. Ada karyawan yang sangat menguasai dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dan ada pula yang kesulitan dalam mengatakan atau menjelaskan informasi karena vocabulary atau kosa kata yang dipahami kurang. Dari total 75% karyawan yang menguasai bahasa Inggris, jumlah karyawan yang menguasai bahasa Inggris lisan atau speaking ada 65%. Kemudian untuk 10% terbagi dalam kemampuan menulis dan membaca.

Pihak manajemen selalu memberikan beberapa pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan kinerja karyawan dari berbagai keahlian. Untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris karyawan, pernah diadakan pelatihan atau kursus bahasa Inggris yang dimana akan dipanggil pengajar untuk mengajari bahasa Inggris dari berbagai kegiatan yang tentunya lebih diutamakan kegiatan berkomunikasi dengan bahasa Inggris. Seperti yang

diungkapkan oleh Ibu Agnes, sebelumnya pihak manajemen memanggil mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Purwokerto untuk berkesempatan memberikan pelatihan bahasa Inggris selama 1 jam dalam kurun waktu seminggu sebanyak dua kali. Pelatihan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris serta meminimalisir kendala yang dihadapi oleh karyawan.

Kemampuan berbahasa Inggris lisan apabila jarang dipraktikan, dengan sendirinya akan menurun. Oleh karena itu, setiap karyawan memiliki beberapa cara yang berbeda agar kemampuan mereka dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris selalu meningkat baik hal tersebut dibutuhkan oleh perusahaan sebagai profesionalisme dalam bekerja maupun bagi karyawan tersebut sendiri sebagai keahlian yang dimiliki.

Dalam berkomunikasi dengan tamu, khususnya tamu mancanegara setiap karyawan memiliki kendala dalam berkomunikasi dengan tamu tersebut. Berikut adalah beberapa kendala yang dialami oleh karyawan hotel *Java Heritage*.

1) Tamu berbicara terlalu cepat

Tamu yang berbicara terlalu cepat, sangat sulit untuk dipahami karyawan hotel *Java Heritage* terutama oleh *front desk agent* atau resepsionis dan operator telepon. Untuk bagian resepsionis merasa seringkali saat tamu mancanegara mengatakan sesuatu dengan cepat dan resepsionis tidak bisa menangkap perkataan tamu tersebut.

Salah satu contoh kendala yang dihadapi oleh karyawan *front office* yaitu saat ada tamu mancanegara menanyakan tempat untuk berolahraga dan berbicara dengan cepat namun, resepsionis menangkap bahwa tamu tersebut menanyakan restaurant. Maka resepsionis menyebutkan bahwa restaurant berada di lantai lima. Kemudian, tamu tersebut membuat gerakan berlari dan resepsionis dapat menangkap apa yang dimaksud tamu dan menyampaikan bahwa lokasi untuk berolahraga ada di lantai dua.

Walaupun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh karyawan *front office* hotel *Java Heritage* Purwokerto, ada beberapa solusi yang dilakukan oleh karyawan untuk meminimalisir kendala tersebut, yaitu :

- a) Jika tamu berbicara terlalu cepat maka karyawan *front office* memohon maaf kepada tamu dan menanyakan kembali apa yang dimaksud oleh tamu tersebut, serta meminta tamu untuk berbicara lebih pelan supaya karyawan hotel dapat memahami apa yang dimaksud oleh tamu tersebut. Karyawan *front office* dapat mengatakan “*I’m sorry Sir, I can’t understand what you mean. Could you please, repeat once again or talk slowly?*”.
- b) Untuk menghadapi kendala kurangnya pemahaman kosakata atau *vocabulary*, karyawann *front office* dapat meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris lisan dengan banyak membaca buku- buku berbahasa Inggris, mendengarkan lagu- lagu berbahasa Inggris serta praktik langsung dengan *handle* tamu mancanegara. Selain itu, karyawan dapat membaca beberapa uraian tempat wisata atau makanan khas yang ada di Purwokerto dalam bahasa Inggris. Kemudian, saat ada tamu yang menanyakan tempat wisata dan makanan khas maka karyawan dapat menerangkan dengan detail mengenai hal tersebut dan membuat tamu merasa puas akan jawaban yang diberikan oleh karyawan *front office*.
- c) Apabila karyawan *front office* saat melayani tamu mancanegara dan mengalami kesulitan, karyawan dapat meminta bantuan rekan kerja atau *front office coordinator* dan *assistant hotel manager* supaya tidak membuat tamu terlalu lama menunggu saat karyawan masih belum bisa memahami apa yang diinginkan oleh tamu tersebut.
- d) Karyawan *front office* dapat mengikuti program pelatihan bahasa Inggris yang di berikan oleh manajemen untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam berbahasa Inggris.

## 2) Kurangnya pemahaman kosakata atau *vocabulary*

Kurangnya perbendaharaan kata atau *vocabulary* menjadi kendala utama dalam penyampaian informasi mengenai hotel, tempat wisata, makanan khas serta informasi lainnya sesuai kebutuhan tamu. Saat karyawan akan mengutarakan kalimat kepada tamu, karyawan mengalami kesulitan untuk mengucapkan suatu kata atau kalimat.

Salah satu contoh dari kendala yang dihadapi karyawan *front office* yaitu saat tamu mancanegara menanyakan tempat wisata yang ada di Purwokerto seperti curug yang diketahui tamu tersebut melalui internet sedangkan belum diketahui oleh karyawan *front office* menjadikan karyawan tidak dapat memberikan informasi yang di inginkan oleh tamu tersebut. Selain itu, karyawan *front office* pernah mengalami kesulitan mengucapkan kata dalam bahasa Inggris “di depan” yang dalam bahasa Inggris *in front of*.

## Kesimpulan

penggunaan bahasa Inggris sangat penting di bagian *front office* untuk berkomunikasi dengan tamu mancanegara. Penggunaan Bahasa Inggris di bagian *front office* yaitu adanya beberapa istilah khusus atau *vocabulary* di dalam dunia perhotelan yang sering digunakan oleh karyawan dan penggunaan bahasa Inggris lisan saat berkomunikasi dengan tamu mancanegara. Dalam berkomunikasi dengan tamu mancanegara, karyawan *front office* department memperhatikan standar operasional dalam bekerja dan penggunaan *vocabulary*, pronunciation serta grammar yang baik dan benar agar dalam penyampaian informasi mengenai hotel dapat dipahami oleh tamu mancanegara.

Dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris karyawan *front office* memiliki kemampuan atau keterampilan yang berbeda karena perbedaan latar belakang pendidikan serta keahlian dalam berbahasa Inggris. Karyawan *front office* rata-rata memiliki kemampuan yang sama dalam berbahasa Inggris lisan karena karyawan mengikuti Standar Operasional Prosedur atau SOP yang berlaku di hotel *Java Heritage* Purwokerto. Maka, perbedaan latar belakang pendidikan dan kemampuan atau keterampilan dalam berbahasa Inggris tidak terlalu menjadi masalah yang serius dalam melayani tamu mancanegara.

Karyawan *front office* menghadapi kendala saat melayani tamu seperti karyawan tidak dapat mengerti apa yang dimaksud tamu karena tamu berbicara terlalu cepat dan kurangnya pengetahuan kosakata atau *vocabulary* dalam bahasa Inggris yang membuat karyawan kesulitan dalam mengucapkan suatu kata atau kalimat dan kesulitan dalam menjelaskan tempat wisata yang ada di Purwokerto menggunakan bahasa Inggris. Namun, untuk meminimalisir kendala yang terjadi saat berkomunikasi dengan tamu mancanegara, karyawan saling membantu dan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris supaya tamu dapat merasa puas akan informasi atau jawaban yang diberikan atas pertanyaan tamu serta pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front office* Hotel *Java Heritage* Purwokerto.

## Referensi

Damardjati, R. S. 2001. *Istilah- istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pertja.

Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.

Raharjo, Berlian dan Yunita Widiyantari 2013. “Bahasa Inggris di dunia Perhotelan”. *Jurnal Pariwisata Indonesia* , Vol.8,No.2)

Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. Dasar- dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta. Yoeti, Oka A. 1983. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Angkasa.