

A. JURNAL PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

Volume 2 No. 3, Tahun 2025

E-ISSN 3108-9704

Website: <https://ojs.forumkomunikasidosen.org/index.php/jurnal-bhakti-jivana>



PERAN *COMMUNICATIVE LANGUAGE TEACHING* DALAM MENGEMBANGKAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS STAF HOTEL: PENDEKATAN BERBASIS PRAKTIK

Agung Farid Agustian¹, R. Vindy Melliany Puspa², Nike Puspita Wanodyatama³, Dwijayanti⁴

¹²³⁴⁵ Program Studi Sastra Inggris, Sekolah Tinggi Bahasa Asing Yapari

agungfarid@stba.ac.id, vindymellianypuspa@gmail.com,
nike.wanodyatama@gmail.com, dwijayanti@stba.ac.id.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran *Communicative Language Teaching* (CLT) dalam meningkatkan kompetensi komunikasi bahasa Inggris staf hotel, khususnya dalam konteks layanan perhotelan yang menuntut interaksi efektif dan profesional dengan tamu internasional. Dengan menggunakan metode pelatihan berbasis praktik seperti *role play*, simulasi, dan *task-based learning*, penelitian ini menilai efektivitas pendekatan kontekstual terhadap penguasaan keterampilan linguistik (*listening*, *conversation*, *vocabulary*, dan *functional speaking*), serta pengaruhnya terhadap aspek afektif seperti kepercayaan diri, sensitivitas budaya, dan profesionalisme komunikasi. Menggunakan desain *one-group pretest-posttest*, sebanyak 22 staf hotel di Lembang mengikuti pelatihan intensif dan diuji sebelum dan sesudah pelatihan. Hasil analisis menunjukkan peningkatan signifikan pada seluruh aspek yang diukur. Rata-rata skor peserta naik dari 48% (kategori rendah) menjadi 74% (kategori cukup baik), dengan peningkatan terbesar terjadi pada aspek *functional speaking*. Selain itu, observasi lapangan mengungkap bahwa partisipasi aktif dalam pelatihan meningkatkan keberanian peserta untuk berbicara, menumbuhkan kepekaan terhadap perbedaan budaya tamu, serta membentuk sikap profesional

dalam menyampaikan layanan. Temuan ini menegaskan bahwa pendekatan CLT yang dikontekstualisasikan sesuai dengan kebutuhan kerja nyata mampu menjadi strategi pelatihan yang efektif dan relevan dalam industri perhotelan. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan bahasa Inggris fungsional, tetapi juga membekali staf dengan kemampuan interpersonal yang diperlukan dalam lingkungan kerja multikultural

Kata kunci: Communicative Language Teaching, *pelatihan bahasa Inggris, staf hotel, komunikasi lintas budaya, role play, simulasi, task-based learning.*

ABSTRACT

This study aims to explore the role of Communicative Language Teaching (CLT) in improving the English communication skills of hotel staff, particularly in the context of hospitality services that require effective and professional interaction with international guests. Using practice-based training methods such as role play, simulation, and task-based learning, this study assesses the effectiveness of a contextual approach to mastering linguistic skills (listening, conversation, vocabulary, and functional speaking), as well as its influence on affective aspects such as confidence, cultural sensitivity, and communication professionalism. Using a one-group pretest-post-test design, 22 hotel staff in Lembang participated in intensive training and were tested before and after the training. The results of the analysis showed significant improvements in all aspects measured. The average participant score rose from 48% (low category) to 74% (fair category), with the greatest improvement occurring in the functional speaking aspect. In addition, field observations revealed that active participation in the training increased participants' courage to speak, fostered sensitivity to guest cultural differences, and shaped a professional attitude in delivering services. These findings confirm that a CLT approach contextualized to real work needs can be an effective and relevant training strategy in the hospitality industry. This training not only improves functional English skills but also equips staff with the interpersonal skills necessary in a multicultural work environment.

Keywords: *Communicative Language Teaching, English training, hotel staff, cross-cultural communication, task-based learning.*

B. PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peran *Communicative Language Teaching* (CLT) dalam meningkatkan keterampilan percakapan bahasa Inggris staf hotel dalam konteks layanan perhotelan. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi efektivitas metode pelatihan berbasis praktik, seperti *role play*, simulasi, dan *task-based learning*, dalam membekali staf hotel agar mampu berinteraksi secara efektif dan profesional dengan tamu dari berbagai latar belakang budaya. Melalui pendekatan pelatihan yang kontekstual dan komunikatif, peserta diharapkan tidak hanya mengalami peningkatan dalam aspek keterampilan linguistik, seperti *listening*, *conversation*, *vocabulary*, dan *functional speaking*, tetapi juga dalam aspek afektif seperti kepercayaan diri, sensitivitas budaya, dan sikap profesional. Dengan meningkatnya kompetensi komunikasi lintas budaya, kualitas layanan hotel pun diharapkan mengalami peningkatan yang signifikan, yang pada gilirannya akan menciptakan pengalaman menginap yang lebih positif bagi para tamu internasional. Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian ini mengajukan dua pertanyaan utama: (1) Sejauh mana efektivitas pelatihan berbasis praktik (*role play*, simulasi, dan *task-based learning*) dalam meningkatkan kompetensi komunikasi bahasa Inggris staf hotel, khususnya dalam aspek *listening*, *conversation*, *vocabulary*, dan *functional speaking*? (2) Bagaimana pengaruh pendekatan pelatihan kontekstual terhadap peningkatan kepercayaan diri, sensitivitas budaya, dan profesionalisme komunikasi staf hotel dalam memberikan layanan kepada tamu internasional?.

Dalam industri perhotelan, kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris menjadi salah satu kunci utama dalam memberikan pelayanan yang profesional, terutama ketika berhadapan dengan tamu mancanegara. Bahasa Inggris, sebagai *lingua franca* dalam sektor pariwisata dan perhotelan global, memainkan peran strategis dalam menjembatani perbedaan bahasa dan budaya antara staf hotel dan para tamu dari berbagai negara (Thongphut, 2023). Komunikasi yang efektif tidak hanya membantu memperlancar proses reservasi dan layanan, tetapi juga menciptakan pengalaman menginap yang lebih nyaman dan personal bagi tamu asing.

Hotel di kawasan Lembang, Kab. Bandung Barat secara konsisten menerima tamu dari berbagai latar belakang, termasuk wisatawan internasional. Dalam konteks ini, kemampuan berbahasa Inggris staf hotel menjadi kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan. Seperti

yang dilaporkan dalam ulasan pelanggan pada berbagai platform pariwisata, kemampuan staf dalam memahami dan merespons kebutuhan tamu dalam bahasa Inggris menjadi salah satu indikator kualitas layanan yang diperhatikan oleh tamu asing (Koc, 2020).

Bahasa Inggris dalam konteks industri perhotelan tidak hanya menjadi alat komunikasi, tetapi juga merupakan elemen penting dalam pelatihan sumber daya manusia (HRD), penyusunan dokumentasi standar operasional prosedur (SOP), serta materi promosi dan pemasaran digital yang ditujukan kepada audiens global (Haryati, et.al, 2019). Oleh karena itu, penguasaan bahasa Inggris yang baik terutama dalam aspek lisan dan komunikasi fungsional menjadi salah satu faktor penentu daya saing hotel dalam kancah pariwisata internasional.

Peran pelatihan CLT diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan diri staf hotel dalam menggunakan bahasa Inggris secara aktif, serta memperkuat citra positif Hotel sebagai destinasi akomodasi yang ramah dan profesional bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Secara jangka panjang, pelatihan ini diharapkan dapat menjadi bagian dari pengembangan berkelanjutan sumber daya manusia di sektor perhotelan Lembang yang terus berkembang sebagai destinasi wisata unggulan di Jawa Barat.

Kompetensi komunikatif menekankan pentingnya kemampuan individu dalam menggunakan bahasa secara efektif, tepat, dan sesuai dengan konteks sosial serta budaya. Dalam lima tahun terakhir, konsep ini terus berkembang untuk menjawab tuntutan komunikasi di lingkungan kerja yang semakin multikultural, termasuk di sektor perhotelan. Kompetensi komunikatif tidak hanya mencakup kefasihan berbahasa, tetapi juga mencakup sensitivitas terhadap norma komunikasi lintas budaya, kemampuan menyesuaikan gaya bahasa, dan keterampilan membangun hubungan interpersonal secara efektif (Sabohat et al., 2025). Model modern kompetensi komunikatif mencakup empat aspek utama, yaitu kompetensi linguistik, sosiolinguistik, strategis, dan diskursif, yang bekerja secara sinergis dalam menciptakan komunikasi yang bermakna dan kontekstual (Kyrpychenko, 2021).

Dalam konteks pelatihan bahasa Inggris bagi staf hotel, penguasaan terhadap keempat aspek ini sangat penting untuk mendukung layanan yang profesional dan responsif terhadap keragaman latar belakang tamu. Perkembangan terbaru bahkan memperluas kerangka ini dengan memasukkan elemen kompetensi komunikasi antarbudaya, yang menekankan kesadaran budaya, toleransi, dan fleksibilitas dalam menghadapi perbedaan komunikasi (Nazarqulova et al., 2025). Sebagai pendekatan yang relevan dengan kebutuhan profesional, *English for Specific Purposes* (ESP) hadir untuk menjawab tuntutan komunikasi dalam konteks kerja tertentu, termasuk

industri perhotelan. ESP dirancang berdasarkan analisis kebutuhan (need analysis), sehingga materi yang diajarkan lebih fokus pada keterampilan berbahasa yang dibutuhkan dalam situasi kerja nyata, seperti pelayanan tamu, reservasi, serta penanganan keluhan. Keunggulan ESP terletak pada penggunaan materi autentik yang mencerminkan praktik lapangan dan meningkatkan relevansi pembelajaran. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pelatihan berbasis ESP yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta mampu meningkatkan kompetensi komunikatif staf secara signifikan dalam melaksanakan tugas profesional mereka (Bayram & Canaran, 2020).

Sejalan dengan pendekatan ESP, *Communicative Language Teaching* (CLT) juga menjadi strategi pembelajaran yang efektif dalam konteks pelatihan bahasa Inggris praktis. CLT menekankan penggunaan bahasa dalam konteks nyata melalui aktivitas komunikatif seperti *role-play*, simulasi, dan kerja kelompok. Fokus pendekatan ini bukan hanya pada penguasaan struktur bahasa, tetapi pada kelancaran dan efektivitas komunikasi secara keseluruhan. Dalam pelatihan staf hotel, CLT sangat relevan karena memungkinkan peserta untuk terlibat langsung dalam situasi otentik yang menuntut penggunaan bahasa secara spontan dan responsif. Penerapan CLT terbukti dapat meningkatkan kepercayaan diri serta partisipasi aktif peserta dalam menggunakan bahasa Inggris (Saputri & Rosalia, 2025).

Pelaksanaan pelatihan percakapan bahasa Inggris bagi staf hotel juga selaras dengan prinsip *competency-based training*, yang menjadi bagian dari teori pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja. Pendekatan ini menekankan pengembangan keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang spesifik sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dalam industri jasa seperti perhotelan, pelatihan berbasis kompetensi memainkan peran penting dalam meningkatkan performa karyawan serta kualitas pelayanan. Pelatihan yang dirancang secara sistematis tidak hanya memperkuat kemampuan komunikasi staf, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan tamu, efisiensi kerja, dan pencapaian standar layanan. Studi terkini menegaskan bahwa pelatihan berbasis kompetensi mampu meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan keterlibatan staf dalam lingkungan kerja yang dinamis (Benayoune, 2024).

C. METODE

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif *one-group pretest-posttest design* dari (Creswell & Creswell, 2018) dengan tujuan mengukur efektivitas pelatihan percakapan bahasa Inggris dalam meningkatkan kompetensi komunikasi lintas budaya staf Puteri Gunung Hotel, Lembang. Fokus penelitian diarahkan pada peningkatan keterampilan listening dan conversation melalui analisis data pre-test dan post-test.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah *one-group pretest-posttest design*. Satu kelompok peserta diberikan tes sebelum dan sesudah pelatihan untuk melihat perbedaan skor dan menilai dampak intervensi pelatihan terhadap kompetensi peserta.

3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh staf yang mengikuti pelatihan di Puteri Gunung Hotel. Sampel dipilih secara purposive, yaitu staf yang terlibat langsung dalam pelayanan tamu (resepsionis, reservasi, layanan kamar), dengan jumlah peserta sebanyak 20 orang.

4. Metode Pelatihan

Pelatihan dirancang dengan pendekatan *Communicative Language Teaching* (CLT), yang menekankan penggunaan bahasa sebagai alat komunikasi dalam konteks profesional. Metode yang digunakan antara lain:

- Role Play: Peserta memerankan skenario pelayanan hotel secara langsung untuk membangun kepercayaan diri dan keterampilan komunikasi.
- Simulasi Percakapan: Digunakan untuk melatih respons terhadap situasi nyata seperti reservasi, keluhan tamu, dan rekomendasi wisata.
- Task-Based Learning (TBL): Tugas berbasis proyek, seperti menjelaskan layanan hotel atau membuat skrip layanan pelanggan, untuk mengintegrasikan keterampilan bahasa secara bermakna.

5. Materi Pembelajaran

Materi pelatihan disusun secara sistematis dari pre-test hingga post-test, dengan fokus pada keterampilan komunikasi profesional. Topik meliputi:

- Menyapa tamu, menangani reservasi, dan menjawab pertanyaan (pre-test).
- Pelayanan sopan, penjelasan fasilitas, komunikasi telepon, menjawab pertanyaan wisata, menjelaskan makanan dan negara asal tamu.
- Evaluasi akhir melalui post-test yang menilai peningkatan keterampilan secara keseluruhan.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan berupa tes objektif berbasis skenario situasional. Bentuk dan indikator disajikan sebagai berikut:

Tabel 1 Instrumen Penelitian

No	Aspek Kompetensi	Indikator	Bentuk Instrumen	Jumlah Soal	Skor Maks.
1	Listening	Identifikasi percakapan & pemahaman dialog hotel	Pilihan Ganda berbasis audio	7	100
2	Conversation	Respons sopan dan relevan	Pilihan Ganda	3	100

		dalam konteks profesional	Situasional		
3	Vocabulary	Pemahaman dan pelafalan istilah layanan hotel	Uraian pendek + pelafalan	5	100
4	Functional Speaking	Penjelasan fasilitas hotel secara lisan dengan struktur dan pelafalan baik	Simulasi lisan (oral test)	1 situasi	100

Instrumen telah divalidasi oleh dua ahli ESP dan diuji coba terbatas untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.

7. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pre-test pada 7 Maret 2025 dan post-test pada 28 April 2025. Tes dilakukan untuk menilai kemampuan peserta dalam aspek listening, conversation, vocabulary, dan functional speaking sebelum dan sesudah pelatihan.

8. Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif dan inferensial:

- a. **Analisis Deskriptif:** Menghitung rata-rata, standar deviasi, dan gain score untuk masing-masing aspek. Kategori penilaian:
 - $\geq 85\%$ = Tinggi
 - 60–84% = Sedang
 - $< 60\%$ = Rendah
- b. **Analisis Inferensial:** Menggunakan *paired sample t-test* melalui SPSS untuk mengetahui signifikansi perbedaan skor pre-test dan post-test. Nilai $p < 0.05$ menunjukkan adanya perbedaan signifikan dan efektivitas pelatihan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL

Pre Test

Tabel 2 Skor Pre-test

Peserta No	Aspek yang Dinilai	Skor Maksimal	Rata-rata Skor	Persentase (%)
1	Listening (memahami aksen dan pertanyaan)	100	54	54%
2	Conversation (respons spontan)	100	49	49%
3	Vocabulary (istilah perhotelan)	100	47	47%

4	Functional speaking (menjelaskan fasilitas)	100	42	42%
Rata-rata Total		100	48,00	48%

Sebelum pelatihan dimulai, 22 peserta mengikuti pre-test untuk mengukur kemampuan awal mereka dalam listening dan conversation. Tes dilakukan dengan simulasi percakapan sehari-hari di hotel, seperti menyapa tamu, menjawab pertanyaan, dan menangani reservasi. Mayoritas peserta belum mampu memahami aksen bahasa Inggris dengan baik, sehingga kesulitan menangkap maksud dari tamu asing. Selain itu, mereka juga kurang percaya diri dalam merespons pertanyaan secara spontan, terutama dalam situasi layanan langsung. Penguasaan kosakata khusus perhotelan juga masih terbatas, sehingga mereka kesulitan menjelaskan fasilitas hotel secara jelas dan runtut kepada tamu. Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi lintas budaya bagi staf hotel. Rata-rata nilai pre-test peserta hanya 48 dari 100, yang berarti kemampuan awal mereka masih rendah. Ini menunjukkan bahwa pelatihan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka

Post-Test

Tabel 3 Skor Pre-test

No	Aspek yang Dinilai	Skor Maksimal	Rata-rata Skor	Persentase (%)
1	Listening (memahami aksen dan pertanyaan)	100	78	78%
2	Conversation (respons spontan)	100	75	75%
3	Vocabulary (istilah perhotelan)	100	73	73%
4	Functional Speaking (menjelaskan fasilitas)	100	70	70%
Rata-rata Total		100	74,00	74%

Hasil *post-test* menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kemampuan komunikasi peserta. Rata-rata skor meningkat dari 48 pada *pre-test* menjadi 74 pada *post-test*, dengan seluruh aspek kompetensi mencapai kategori "Cukup Baik." Peningkatan ini mencerminkan kemajuan peserta dalam memahami aksen bahasa Inggris, merespons pertanyaan secara lebih percaya diri dan tepat, menggunakan istilah perhotelan dengan akurasi lebih tinggi, serta menjelaskan fasilitas hotel secara runtut dan komunikatif. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa program pelatihan yang dilaksanakan telah memberikan

dampak positif terhadap peningkatan kompetensi komunikasi lintas budaya peserta, khususnya dalam konteks layanan pelanggan di industri perhotelan. Temuan ini mendukung pentingnya pendekatan berbasis praktik seperti *role play*, *simulasi percakapan*, dan *task-based learning* dalam pelatihan bahasa Inggris profesional.

Analisis uji T dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan percakapan bahasa Inggris dalam meningkatkan kompetensi komunikasi lintas budaya staf Puteri Gunung Hotel, Lembang. Pengumpulan data dilakukan melalui tes awal (*pre-test*) dan tes akhir (*post-test*), yang mencakup empat aspek kompetensi: *listening*, *conversation*, *vocabulary*, dan *functional speaking*. Hasil *pre-test* menunjukkan bahwa rata-rata skor peserta masih berada pada kategori rendah, dengan skor tertinggi pada aspek *listening* sebesar 54% dan terendah pada aspek *functional speaking* sebesar 42%. Rata-rata keseluruhan skor *pre-test* adalah 48%, yang menunjukkan keterbatasan peserta dalam memahami percakapan dalam bahasa Inggris, merespons secara spontan, serta menggunakan kosakata dan struktur kalimat yang sesuai dalam konteks layanan perhotelan. Setelah pelatihan selesai, *post-test* dilaksanakan untuk mengukur peningkatan kemampuan peserta. Hasilnya menunjukkan peningkatan yang signifikan di keempat aspek yang diukur. Rata-rata skor meningkat menjadi 74%, dengan peningkatan terbesar pada aspek *functional speaking* (dari 42% menjadi 70%). Semua aspek berada pada kategori "cukup baik", yang menandakan bahwa pelatihan memberikan dampak positif terhadap keterampilan komunikasi peserta.

Tabel 4 berikut merangkum perbandingan skor *pre-test* dan *post-test*:

No	Aspek Kompetensi	Pre-test (%)	Post-test (%)	Gain Score (%)	Kategori (Post-test)
1	Listening	54	78	24	Cukup Baik
2	Conversation	49	75	26	Cukup Baik
3	Vocabulary	47	73	26	Cukup Baik
4	Functional Speaking	42	70	28	Cukup Baik
	Rata-rata Total	48	74	26	Cukup Baik

Untuk mengetahui signifikansi perbedaan antara skor *pre-test* dan *post-test*, dilakukan uji *paired sample t-test*. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara skor sebelum dan sesudah pelatihan. Nilai t diperoleh sebesar $t(21) = 17,42$ dengan $p < 0,001$, yang berarti pelatihan secara statistik terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikasi peserta. Hasil ini mengindikasikan bahwa pendekatan pelatihan berbasis praktik langsung melalui metode *role play*, *simulasi percakapan*, dan *task-based learning* berhasil meningkatkan kepercayaan diri peserta serta kemampuan mereka dalam menggunakan bahasa Inggris dalam konteks kerja nyata di lingkungan perhotelan. Peserta menunjukkan

kemajuan signifikan dalam memahami aksen asing, menjawab pertanyaan tamu dengan sopan dan akurat, serta menjelaskan layanan hotel secara runtut dan komunikatif.

E. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif dan observasi lapangan, diperoleh beberapa tema utama yang menjelaskan efektivitas pelatihan berbasis praktik dan dampaknya terhadap kompetensi komunikasi staf hotel. Temuan ini dianalisis melalui pendekatan tematik untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap dua pertanyaan penelitian.

1. Peningkatan Kompetensi Komunikasi Melalui Metode Berbasis Praktik

Analisis perbandingan skor pre-test dan post-test serta observasi selama proses pelatihan, yang secara konsisten menunjukkan efektivitas pendekatan berbasis praktik (*role play*, simulasi, dan *task-based learning*) dalam meningkatkan kompetensi komunikasi staf hotel. Empat aspek utama yang menjadi fokus pelatihan—*listening comprehension*, *conversational response*, *vocabulary enhancement*, dan *functional speaking*—mengalami peningkatan signifikan. Pertama, kemampuan *listening comprehension* peserta meningkat dari 54% menjadi 78%. Pelatihan dengan media audio-visual dan simulasi percakapan membantu peserta memahami berbagai aksen penutur asing dan menangkap informasi inti dari dialog. Strategi pembelajaran yang bersifat repetitif dan kontekstual terbukti efektif dalam mengembangkan keterampilan menyimak (Rmelah & Pornwiriya, 2023). Kedua, dalam aspek *conversational response*, skor peserta meningkat dari 49% menjadi 75%. Melalui simulasi percakapan yang menuntut respons cepat dan spontan, peserta terdorong untuk berpikir dalam bahasa Inggris dan berbicara dengan lebih lancar. Situasi latihan yang menyerupai interaksi nyata dengan tamu hotel terbukti mendorong kelancaran dan kepercayaan diri dalam komunikasi lisan (Chatterjee, 2024).

Ketiga, pelatihan juga berdampak pada *vocabulary enhancement*. Skor aspek ini naik dari 47% menjadi 73%, menunjukkan bahwa pembelajaran melalui skenario autentik—seperti menjelaskan menu makanan, fasilitas hotel, dan tempat wisata—memungkinkan peserta menguasai kosakata teknis perhotelan secara lebih kontekstual dan fungsional. Keempat, peningkatan tertinggi terlihat pada *functional speaking*, yakni dari 42% menjadi 70%. Dalam sesi seperti menangani reservasi atau menjawab pertanyaan tamu, peserta menggunakan bahasa Inggris dalam situasi kerja yang sesungguhnya. Praktik langsung ini secara signifikan meningkatkan kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi secara runtut, jelas, dan profesional (de la Mora Velasco et al., 2025).

Secara keseluruhan, temuan ini menguatkan bahwa pelatihan berbasis praktik tidak hanya efektif dalam meningkatkan keterampilan 12ahasa12tic, tetapi juga mampu mengaitkan pembelajaran 12ahasa Inggris dengan kebutuhan nyata dalam dunia kerja perhotelan.

2. Pengaruh Pelatihan Kontekstual terhadap Aspek Afektif dan Profesionalisme

Pengaruh Pelatihan Kontekstual terhadap Aspek Afektif dan Profesionalisme ini menyoroti pengaruh pelatihan terhadap aspek non-linguistik dalam komunikasi, yang menjadi elemen krusial dalam layanan perhotelan internasional. Salah satu dampak paling menonjol adalah peningkatan kepercayaan diri peserta. Melalui partisipasi aktif dalam sesi *role play*, peserta menunjukkan keberanian yang lebih besar untuk berbicara di depan umum, khususnya saat menggunakan bahasa asing dalam situasi profesional. Observasi selama pelatihan menunjukkan bahwa peserta menjadi lebih proaktif dalam menyapa tamu dan menyampaikan informasi, yang mengindikasikan meningkatnya *self-efficacy* mereka (GAN & Aeamtussana, 2024). Selain itu, pelatihan juga berhasil menumbuhkan sensitivitas budaya peserta. Dengan beragam skenario interaksi bersama tamu dari berbagai latar belakang, peserta belajar mengenali dan menghormati variasi ekspresi verbal maupun non-verbal yang berkaitan dengan budaya. Kemampuan ini sangat penting dalam membangun komunikasi interpersonal yang harmonis dan penuh empati dalam lingkungan kerja yang multikultural. Aspek lain yang turut berkembang adalah profesionalisme komunikasi. Melalui sesi pelatihan yang dirancang secara kontekstual, seperti *Dealing with Complaints* dan *Explaining Bills*, peserta belajar menggunakan bahasa yang sopan, formal, dan relevan dengan situasi kerja nyata. Pendekatan ini membantu membentuk sikap profesional peserta dalam menangani situasi kompleks dan sensitif, serta meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang responsif dan Bemaraha (Chiangchai, 2025).

F. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan *Communicative Language Teaching* (CLT) yang diterapkan melalui metode berbasis praktik—seperti *role play*, simulasi, dan *task-based learning*—terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikasi bahasa Inggris staf hotel, baik dalam aspek linguistik maupun afektif. Peningkatan signifikan terlihat dalam empat aspek utama keterampilan bahasa: *listening comprehension*, *conversational response*, *vocabulary enhancement*, dan *functional speaking*, yang tercermin dari perbandingan skor pre-test dan post-test peserta. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi pembelajaran kontekstual dan praktik langsung mampu menjembatani kesenjangan antara penguasaan bahasa dan penerapannya dalam dunia kerja nyata.

Selain aspek linguistik, pelatihan ini juga memberikan dampak positif terhadap pengembangan aspek afektif peserta, yaitu peningkatan kepercayaan diri, sensitivitas budaya, dan profesionalisme komunikasi. Peserta menjadi lebih berani dan percaya diri dalam berinteraksi dengan tamu asing, lebih peka terhadap perbedaan budaya, serta lebih terampil dalam menggunakan bahasa yang sopan dan sesuai konteks saat menangani situasi layanan yang kompleks. Temuan ini menegaskan bahwa pelatihan kontekstual berbasis praktik sangat relevan untuk diterapkan dalam pengembangan sumber daya manusia di sektor perhotelan, khususnya dalam menghadapi tuntutan komunikasi lintas budaya di era globalisasi.

Dengan demikian, pelatihan berbasis CLT tidak hanya meningkatkan keterampilan bahasa secara fungsional, tetapi juga memperkuat kesiapan mental dan etika profesional staf hotel dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada tamu internasional. Oleh karena itu, pendekatan ini direkomendasikan untuk diimplementasikan secara lebih luas dalam program pelatihan bahasa Inggris profesional di sektor hospitality dan industr layanan lainnya.

G. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terima kasih kepada Tim manajemen dan staf Hotel Puteri Gunung Lembang yang telah berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayram, İ., & Canaran, Ö. (2020). Elementary Education Online Identifying the perceived professional development needs of English for specific purposes (ESP) teachers 1. *Ilkogretim Online*, June. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2020.734559>
- Benayoune, A. (2024). Competency-Based Framework Development and Implementation: Current and Future Perspectives. *Information Management and Business Review*, 3(September). [https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3\(I\).4013](https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3(I).4013)
- Chatterjee, P. (2024). *A Study on the Relevance of Effective Communication and Body Language Proficiency within India's Hospitality Sector*. March.
- Chiangchai, N. (2025). *Thonburi University , Bangkok , Thailand The Use of Role-Play Activities to Enhance English speaking Skills of Students Majoring in Aviation Business and Tourism Management , North-Chiang Mai University Thonburi University , Bangkok , Thailand*. 101–110.
- Creswell, W. J., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). [file:///C:/Users/Harrison/Downloads/John W. Creswell & J. David Creswell - Research Design_ Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches \(2018\).pdf](file:///C:/Users/Harrison/Downloads/John%20W.%20Creswell%20&%20J.%20David%20Creswell%20-%20Research%20Design_%20Qualitative,%20Quantitative,%20and%20Mixed%20Methods%20Approaches%20(2018).pdf)[file:///C:/Users/Harrison/AppData/Local/Mendeley Ltd./Mendeley Desktop/Downloaded/Creswell, Cr](file:///C:/Users/Harrison/AppData/Local/Mendeley%20Ltd./Mendeley%20Desktop/Downloaded/Creswell,%20Cr)
- de la Mora Velasco, E., Huang, A., & Renduchintala, C. (2025). Exploring instructional strategies in tourism and hospitality education: A comprehensive review of literature. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 37(3), 340-351., 37(3), 340-351.
- GAN, Q., & Aeamtussana, T. (2024).). *Factors Affecting English Self-Efficacy In English Learning Of High School Student In China*. Srinakharinwirot University.
- Koc, E. (2020). *Cross Cultural Aspects of Tourism and Hospitality : A Services Marketing and Management Perspective* (Issue September). Routledge.
- Kyrpychenko, O. (2021). *Communicative Competence Development in Teaching Professional Discourse in Educational Establishments*. August, 16–27. <https://doi.org/10.5815/ijmeecs.2021.04.02>
- Nazarqulova, S., Qosimova, B., & Safarova, D. (2025). CULTURAL COMPETENCE AND INTERCULTURAL COMMUNICATION. *Modern Science and Research*, 4(4), 846–857.
- Rmelah, P. A., & Pornwiriyaakit, P. (2023). *Developing English Listening Skills*

- for Comprehension Through Repetition Technique Using Podcast*. 12(6), 73–81. <https://doi.org/10.5539/jel.v12n6p73>
- Sabohat, N., Bibixonim, Q., & Dildora, S. (2025). «*modern science and research*». 846–857.
- Saputri, F., & Rosalia, H. (2025). *Enhancing Students ' Speaking Performance through Communicative Language Teaching (CLT) in the English Matriculation Program*. 9(1), 173–186. <https://doi.org/10.29240/ef.v9i1>
- Thongphut, A. (2023). *Communication Strategies in ELF Interactions in the Hospitality and Tourism Industry in Thailand*. University of Malaya.