

ABSTRAK

Model Pelatihan *English For Specific Purposes* Bagi Peningkatan Kecakapan Berkommunikasi Petugas Front Office Pada Jaringan Hotel Aston (Studi di Hotel Grand Aston Medan)

Kesalahpahaman dan ketidakpatutan dalam berkomunikasi dapat menimbulkan masalah yang mengakibatkan kerugian bagi pihak hotel maupun tamu hotel. Kesempatan para petugas di hotel untuk meningkatkan kecakapan berkomunikasi, khususnya berbahasa Inggeris, relatif sangat sedikit karena alasan pekerjaan. Kenyataannya para petugas Front office memiliki tingkat kecakapan berkomunikasi yang perlu ditingkatkan agar mampu memahami, memberikan respon yang tepat, dan menyampaikan informasi seputar kegiatan pelayanan pada tamu hotel. Pelatihan untuk meningkatkan kecakapan berkomunikasi para petugas Front Office dengan konsep yang tepat perlu dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui kecakapan berbahasa Inggeris para petugas bagian Front office di hotel Grand Aston Medan, 2) menemukan sebuah model pelatihan bahasa Inggeris yang seharusnya digunakan untuk petugas Front Office di hotel Grand Aston, dan 3) mengetahui efektifitas model pelatihan *English for Specific Purposes* untuk petugas Front Office di hotel Grand Aston Medan tersebut. Penelitian ini dirancang berdasarkan konsep-konsep Andragogy, ESP, dan Pelatihan dengan menempatkan pengalaman belajar dan kebutuhan praktis dalam pekerjaan. Konsep evaluasi menggunakan model Kirkpatrick dan untuk kecakapan berkomunikasi berdasarkan konsep komunikasi interpersonal dan komunikasi antar budaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode riset dan pengembangan dengan subjek adalah petugas Front Office di Hotel Grand Aston Medan. Penelitian ini diawali dengan studi kasus, dilanjutkan dengan diskusi para ahli (teknik Delphi) dan eksperimen semu. Peserta pelatihan berjumlah 10 orang sesuai dengan kondisi di lapangan. Hasil penelitian pada eksperimen ujicoba konsep pembelajaran *English for Specific Purposes* menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kemampuan berkomunikasi. Pengembangan model pelatihan ditekankan pada komitmen manajemen yang dituangkan secara tertulis dan diwujudkan melalui keterlibatan dalam pelatihan, penciptaan ruang pertumbuhan melalui pengembangan karier peserta pelatihan serta pemberian waktu belajar tanpa muatan kerja serta pengkomunikasian secara jelas sasaran dan strategi masa depan organisasi terkait dengan kunjungan para tamu asing. Hasil uji beda dengan t hitung menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kemampuan pada tahap pertama dan tahap kedua. Hasil uji beda pada tahap pengembangan model menunjukkan perbedaan berdasarkan hasil tes soal percakapan dengan nilai t hitung 12.64 dan pada kriteria pilihan berganda 9.56. Pada uji implementasi model diketahui pelatihan memiliki pengaruh signifikan karena nilai tes kecakapan berkomunikasi menunjukkan nilai signifikansi 0.005 (lebih kecil dari 0.05). Kesimpulan penelitian adalah model pelatihan *English For Specific Purposes* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris para petugas Front Office. Model pelatihan ini dapat direkomendasikan untuk digunakan di hotel-hotel lain dalam rangka peningkatan kecakapan berkomunikasi dalam bahasa Inggeris petugas Front Office.

Kata Kunci: Pelatihan, ESP, Kecakapan Berkommunikasi

ABSTRACT

ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES TRAINING MODEL TO ENHANCE COMMUNICATION SKILLS OF ASTON HOTEL GROUP'S FRONT OFFICE STAFF (A Case Study at Grand Aston Hotel Medan)

Misunderstanding and inappropriateness in communication between hotel employees and guests can lead to a risk for both of them. Due to their workload, hotel employees have relatively limited time and chance to enhance their communication skills in English in particular. In fact, they need to improve their communication skills in order to understand, appropriately respond to, and provide information about hotel services for the guests. It was therefore necessary to organize a proper training on communication skills improvement for the Front Office staff. This study aims at (1) identifying English language competence of the Front Office staff of Grand Aston Hotel Medan, (2) developing a training model of English for Specific Purposes necessarily provided for those hotel staff, and (3) identifying the effectiveness of the training model. It was designed on the basis of adult education, ESP and training concepts with a focus on in-service learning and practical needs. Evaluation process refers to Kirkpatrick's model and the development of communication skills is based on interpersonal and intercultural communication concepts. Method applied in this study is Research and Development (R&D) and the subjects are Front Office staff of Grand Aston Hotel Medan. The study was initiated with a case study, followed with an expert discussion (Delphi technique) and quasi experiment. Ten employees attended the training organized in accordance with job conditions. The results of experimental study on the learning concept of English for Specific Purposes show that the staff's communication skills have improved. The development of training model put an emphasis on the written commitment of the hotel management and was implemented through the staff involvement in the training, providing a space of career development for the trainees and allocating more workload-free training time and clearly communicating the future targets and strategies of the organization in relation to foreign guest visits. The t-test result indicates that communication skills are significantly different in the first and second stages. In the model development stage, the t-test reveals a different based on conversation test scores with 12.64 t-test score and 9.56 on multiple choice criteria. The differential test on the model implementation proves that the training has significant effects on communication skills at 0.005 (less than 0.05). It can be concluded that English for Specific Purposes training model has significantly affected English communication skills of the hotel front office staff. Other hotels are recommended to apply this training model to enhance the English communication skills of their front office staff.

Keywords: Training, ESP, Communication Skills