

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kecakapan Berbahasa Inggris Petugas Bagian Front Office di Hotel Grand Aston Medan

Kecakapan berbahasa Inggris para petugas Front Office di Hotel Grand Aston Medan berada pada tingkat yang perlu dikembangkan terutama pemahaman gramatikal dan pengembangan kosa kata. Kecakapan berbahasa tidak hanya mampu memahami pesan maupun menyampaikan pesan. Kecakapan berkomunikasi adalah tentang pemahaman komunikasi sebagai alat komunikatif dengan budaya para tamu yang berbeda dalam kerangka pelayanan yang ramah. Para petugas belum memahami kelompok bahasa yang digunakan para tamu asing.

2. Model Konseptual Pelatihan Bahasa Inggris *English for Specific Purposes*

Berbagai rasionalisasi model pelatihan berdasarkan fakta empiris dapat disusun suatu konsep pelatihan yang didasarkan pada asumsi bahwa pelatihan perlu disesuaikan dengan kondisi pekerjaan dan dinamika yang berkembang dalam ruang lingkup manajemen hotel serta terpenuhinya kebutuhan pelatihan. Pengembangan dilakukan pada tahapan awal yaitu meningkatkan komitmen pihak manajemen dan para petugas Front Office terhadap pelatihan.

Model pelatihan kecakapan berkomunikasi berbahasa Inggris dikembangkan sesuai dengan konteks pekerjaan dan bersifat praktis. Pelatihan ditujukan guna memberikan kesempatan belajar dan mengembangkan kemampuan berkomunikasi sebagai salah satu upaya menurunkan angka keluhan para tamu terhadap pelayanan para petugas serta meningkatkan angka kepuasan para tamu asing. Kelompok bahasa yang dipilih untuk dipelajari sesuai dengan bahasa yang umum digunakan oleh para tamu.

3. Model Implementasi Pelatihan *English for Specific Purposes*

Model yang diimplementasikan merupakan hasil pengembangan proses dan isi dari pelatihan ESP sesuai dengan kondisi pekerjaan, kebutuhan manajemen dan peserta latihan serta tujuan. Proses pelatihan dikembangkan berdasarkan pentingnya membangun komitmen manajemen dan peserta pelatihan sebelum pelatihan dilaksanakan. Komitmen manajemen direalisasikan dalam bentuk pemberian kesempatan para petugas untuk mengikuti latihan tanpa dibebani pekerjaan. Komitmen para peserta yaitu kesediaannya mengikuti pelatihan sampai dengan selesai. Sedangkan pada isi dikembangkan berdasarkan kajian mengenai kelompok bahasa yang digunakan oleh para turis. Kurikulum memuat tentang komunikasi antar budaya dan kelompok bahasa yang perlu diketahui oleh para petugas Front office. Interaksi sosial dalam pelatihan merupakan prinsip dalam pelatihan. Interaksi akan mendorong meningkatnya proses berbagi pengalaman dan diskusi. Permainan peran akan memberikan gambaran menyeluruh bagaimana unsur-unsur dalam komunikasi seperti budaya, individu maupun tujuan komunikasi. Komunikasi tidak hanya mampu menyampaikan pesan namun memahami kelompok bahasa yang digunakan serta budaya berkomunikasi para tamu asing.

4. Efektifitas Model Pelatihan *English for Specific Purposes*

Efektivitas model pelatihan kecakapan berkomunikasi *English for Specific Purposes* tidak hanya dari meningkatnya kemampuan berkomunikasi para petugas ditinjau dari aspek pengetahuan berbahasa, berkomunikasi maupun kemampuan dalam memahami budaya para tamu asing. Para peserta pelatihan belajar mengembangkan kemampuan berkomunikasi dan memahami bagaimana memperlakukan para tamu dengan keramah-tamahan. Pelatihan tidak dapat diselenggarakan dengan jumlah peserta pelatihan yang cukup banyak, pada saat kunjungan meningkat terutama masa liburan musim panas atau pada hari libur. Salah satu kunci dari keberhasilan pelatihan adalah keikutsertaan para petugas Front Office dalam pelatihan yang didukung oleh pihak manajemen hotel. Pengalaman menjadi salah satu sumber belajar dalam pelatihan.

Efektivitas pelatihan dapat dilihat dari meningkatnya kemampuan berkomunikasi dan bersikap sesuai dengan konsep keramahtamahan pihak hotel. Dalam jangka panjang salah satu kendala yang umum dihadapi yaitu rendahnya kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris menjadi bukan hambatan seiring dengan adanya kesadaran terhadap pembelajaran sepanjang hayat.

B. Saran

Berdasarkan konsep pelatihan dan bukti empiris bahwa model pelatihan ESP dapat meningkatkan kecakapan berkomunikasi dalam bahasa Inggris maka perlu diupayakan sosialisasi penerapan model pelatihan pada industri keramahtamahan. Rekomendasi yang diajukan peneliti adalah:

1. Pihak Manajemen Hotel

Model pelatihan ESP untuk meningkatkan kecakapan berkomunikasi dalam bahasa Inggris perlu disosialisasikan kepada manajemen puncak dan dianjurkan sebagai salah satu model pelatihan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kecakapan berkomunikasi dalam lingkungan kerja hotel. Melakukan adaptasi atau perubahan model pelatihan sesuai dengan tingkat kunjungan maupun budaya kerja. Meningkatkan dukungan terhadap upaya pengembangan kemampuan kecakapan berkomunikasi melalui rencana pelatihan yang terencana dan sistematis secara nyata baik melalui izin kerja maupun dukungan secara teknis dan materi terhadap keberhasilan pelaksanaan pelatihan. Setiap hotel memiliki budaya kerja dan gaya manajemen hotel yang berbeda sehingga temuan studi ini memiliki daya generalisasi yang kurang kuat. Di sisi lain uji coba model pelatihan kecakapan berkomunikasi *English for Specific Purposes* dilakukan secara terbatas baik waktu maupun peserta sehingga memengaruhi validitas temuan studi termasuk model pelatihan.

2. Peserta Pelatihan

Menjadikan model pelatihan *English for Specific Purposes* sebagai salah satu alternatif untuk mengembangkan kecakapan dan fungsionalisasi bahasa serta meningkatkan kinerja layanan terhadap para tamu asing. Bagi peserta juga perlu menjadikan model pelatihan sebagai salah satu pendorong untuk menumbuhkan

kesadaran terhadap pentingnya makna pembelajaran sepanjang hayat baik dalam lingkungan kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari. Pengalaman sebagai inti nilai dapat dijadikan sebagai salah satu sumber belajar dalam rangka pengembangan diri dan produktivitas kerja. Pelatihan kecakapan memiliki makna nilai bagi peningkatan kualitas hidup dan bagi manajemen sehingga perlu diikuti. Interaksi sosial dalam pekerjaan sebaiknya dikembangkan dengan tujuan pembelajaran.

3. Penelitian selanjutnya

Dilakukan penelitian mengenai model pelatihan *English for Specific Purposes* pada sampel yang lebih luas dengan karakteristik budaya perusahaan yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang memiliki arti lebih luas bagi pengembangan model pelatihan. Karakteristik dan budaya perusahaan di bidang usaha jasa perhotelan sangat khas dan berbeda sehingga model pelatihan memerlukan pengembangan dan adaptasi sesuai dengan nilai-nilai perusahaan.