

Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris *Front-Line Staff*: Studi Kasus Di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

Ni Luh Sara Oktaviyanti¹, Ni Putu Prapti Budasari K², I Kadek Suara Adi Saputra³, Dewa Putu Eka Putrawan⁴, I Wayan Agus Ananda Putra⁵, I Wayan Windutama⁶, Made Nova Buanaputra⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Program Studi Perhotelan, Politeknik Bali Maha Werdhi, Bali, Indonesia

Article Info	ABSTRAK
Article history: Received Mei 20, 2026 Revised Mei 23, 2026 Accepted Mei 28, 2026	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan bahasa Inggris <i>staff front-line</i> di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi perspektif partisipan dalam konteks kerja alami mereka. Partisipan penelitian dipilih secara <i>purposive</i>, yang meliputi <i>staff front-line</i> (resepsionis, <i>concierge</i>, dan <i>guest relation officer</i>) serta pihak manajerial. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi non-partisipan, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik berdasarkan kerangka <i>English for Specific Purposes</i> (ESP), khususnya <i>Target Situation Analysis</i> (TSA), <i>Present Situation Analysis</i> (PSA), dan kebutuhan pembelajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahasa Inggris digunakan secara intensif dalam aktivitas operasional seperti pelayanan tamu, pemberian informasi, dan penanganan keluhan, dengan komunikasi yang menuntut pola wacana terstruktur serta penggunaan bahasa yang profesional dan empatik. Namun, ditemukan adanya kesenjangan pada aspek grammar, pemahaman aksen internasional, kepercayaan diri dalam berbicara, serta kemampuan komunikasi pragmatik. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan berbasis ESP yang bersifat praktis, kontekstual, dan berfokus pada komunikasi nyata di tempat kerja. Temuan ini dapat menjadi dasar dalam merancang program pelatihan bahasa yang efektif sesuai dengan standar industri perhotelan internasional.
Kata Kunci: English for Specific Purposes (ESP), Staf Front-line, Industri Perhotelan	
Keywords: English for Specific Purposes (ESP), Front-line Staff, Hospitality Industry	

ABSTRACT

This study aims to analyze the English language needs of front-line staff at Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. This research employed a descriptive qualitative approach to explore participants' perspectives within their natural workplace context. The study involved purposively selected participants, including front-line staff (receptionists, concierges, and guest relation officers) as well as managerial personnel. Data were collected through semi-structured interviews and non-participant observation, and analyzed using thematic analysis based on the English for Specific Purposes (ESP) framework, particularly Target Situation Analysis (TSA), Present Situation Analysis (PSA), and learning needs. The findings reveal that English is used intensively in operational activities such as guest reception, information delivery, and complaint handling, with communication requiring structured discourse patterns and professional, empathetic language. However, notable gaps were identified in grammar, comprehension of international accents, confidence in speaking, and pragmatic communication skills. In response, the study highlights the need for ESP-based training that is practical, contextualized, and focused on real workplace communication. These findings provide a foundation for designing effective language training programs aligned with international hospitality standards.

This is an open access article under the [CC BY](#) license



Corresponding Author:

Ni Luh Sara Oktaviyanti
Program Studi Perhotelan, Politeknik Bali Maha Werdhi,
Bali, Indonesia
Email: poltekbmw@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor paling strategis dalam perekonomian Indonesia [23]. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mencapai sekitar 11,7 juta kunjungan pada tahun 2023, yang menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun 2022 [1]. Provinsi Bali memberikan kontribusi terbesar terhadap angka tersebut, dengan lebih dari lima juta wisatawan internasional sepanjang tahun 2023, sehingga semakin mengukuhkan posisinya sebagai destinasi pariwisata global utama Indonesia [2]. Kawasan Seminyak, yang terletak di Kabupaten Badung, dikenal luas sebagai destinasi pariwisata premium yang ditandai dengan tingginya tingkat hunian hotel berbintang [3]. Kabupaten Badung sendiri menyumbang lebih dari 60% total kunjungan wisatawan ke Bali [1]. Tingginya mobilitas wisatawan internasional menjadikan bahasa Inggris sebagai lingua franca utama dalam komunikasi antara wisatawan dan pelaku industri perhotelan [4] [5].

Hotel Indigo Bali Seminyak Beach merupakan hotel bintang lima yang beroperasi di bawah jaringan internasional IHG Hotels & Resorts [6]. Sebagai bagian dari jaringan global tersebut, hotel ini melayani tamu dari berbagai negara, termasuk Australia, Amerika Serikat, Inggris, Tiongkok, India, serta berbagai negara di Eropa [6]. Kondisi ini menuntut seluruh staf, khususnya *frontline staff* yang berinteraksi langsung dengan tamu, untuk memiliki kemampuan komunikasi bahasa Inggris yang profesional, efektif, dan sensitif terhadap konteks [7] [8]. *Staff front-line* dalam industri perhotelan meliputi resepsionis (*front office*), petugas layanan tamu, *concierge*, *bellboy*, pramusaji, serta berbagai perwakilan layanan pelanggan lainnya [9]. Mereka berperan sebagai representasi utama citra hotel serta memiliki peran strategis dalam membangun kepuasan dan loyalitas tamu [10].

Meskipun hotel bintang lima umumnya menerapkan standar layanan internasional [6], bukti empiris menunjukkan bahwa kemampuan bahasa Inggris staf tidak selalu sejalan dengan kompleksitas tuntutan komunikasi profesional [11] [12]. Berbagai penelitian dalam bidang *English for Specific Purposes* (ESP) dan pelatihan perhotelan di Indonesia mengidentifikasi sejumlah permasalahan yang berulang, antara lain dominasi pengajaran bahasa Inggris umum dibandingkan kompetensi spesifik perhotelan, keterbatasan dalam menangani keluhan tamu, kesulitan dalam menjelaskan fasilitas hotel secara rinci, kurangnya penguasaan strategi kesantunan formal dan persuasif, serta kesulitan memahami berbagai aksen internasional [11]. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara situasi aktual (kompetensi yang dimiliki saat ini) dan situasi target (tuntutan komunikasi di tempat kerja). Dalam kerangka ESP yang dikemukakan oleh Hutchinson dan Waters serta dikembangkan lebih lanjut oleh Dudley-Evans, kesenjangan tersebut menegaskan pentingnya pelaksanaan analisis kebutuhan secara sistematis [13] [14].

Dalam hotel internasional seperti Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, komunikasi tidak hanya terbatas pada interaksi rutin seperti check-in dan check-out, tetapi juga mencakup penanganan keluhan secara diplomatis, penjelasan kebijakan hotel, pemberian rekomendasi wisata, strategi upselling yang persuasif, serta penanganan permintaan tamu VIP. Kompleksitas tugas komunikasi ini menuntut kompetensi linguistik, sosiolinguistik, dan pragmatik yang lebih tinggi dibandingkan kemampuan

percakapan dasar, sehingga menegaskan urgensi pengembangan program pelatihan ESP berbasis kebutuhan kerja [15].

Secara global, laporan World Tourism Organization menunjukkan bahwa sektor pariwisata internasional mengalami pemulihan signifikan pascapandemi, dengan tingkat pemulihan mencapai lebih dari 80% dibandingkan sebelum tahun 2020, dan kawasan Asia-Pasifik termasuk Indonesia menjadi salah satu wilayah dengan pertumbuhan tercepat [16]. Di Indonesia, sektor akomodasi serta makanan dan minuman memberikan kontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto nasional serta menyerap jutaan tenaga kerja [17]. Persaingan yang ketat antarhotel berbintang di Bali menuntut peningkatan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan, khususnya dalam kompetensi komunikasi internasional [18]. Survei kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan global secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas komunikasi staf merupakan faktor penentu dalam penilaian hotel di platform daring seperti Tripadvisor dan Google Reviews [19] [20]. Kesalahan komunikasi atau ketidakmampuan menyampaikan informasi secara jelas dapat berdampak langsung pada persepsi profesionalisme hotel.

Pada hotel bintang lima yang beroperasi dalam jaringan internasional seperti IHG Hotels & Resorts, standar layanan mengacu pada tolok ukur global, sehingga staf di Bali diharapkan memiliki kompetensi komunikasi setara dengan tenaga kerja di negara berbahasa Inggris (Baum, 2020). Dalam konteks ini, analisis kebutuhan secara sistematis menjadi sangat penting dalam pengembangan program ESP [27]. Analisis kebutuhan memungkinkan identifikasi kebutuhan target (*necessities*, *lacks*, dan *wants*), kebutuhan pembelajaran, situasi komunikasi autentik di tempat kerja, serta perancangan materi berbasis tugas yang relevan dengan konteks perhotelan internasional [25] [26]. Tanpa analisis yang sistematis, pelatihan bahasa Inggris berisiko tidak efektif dan tidak selaras dengan kebutuhan nyata di lapangan (Poedjiastutie & Oliver, 2020; Basturkmen, 2022). Oleh karena itu, penelitian mengenai kebutuhan bahasa Inggris *staff front-line* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach memiliki signifikansi akademik dan praktis yang tinggi.

Dalam industri perhotelan mewah, salah satu acuan global yang paling prestisius adalah Forbes Travel Guide (FTG), sebuah lembaga independen asal Amerika Serikat yang sejak tahun 1958 menilai hotel, restoran, dan spa berdasarkan lebih dari 900 kriteria objektif melalui inspeksi anonim [24]. Berbeda dengan sistem penilaian berbasis fasilitas, FTG memberikan bobot sekitar 70% pada kualitas layanan terutama interaksi antara staf dan tamu dan hanya 30% pada fasilitas fisik.

Untuk klasifikasi bintang lima, FTG menekankan pentingnya sapaan yang profesional dan personal, komunikasi yang jelas dan percaya diri, penjelasan layanan yang rinci dan persuasif, penanganan keluhan secara diplomatis, penggunaan ragam bahasa formal atau semi-formal yang tepat, serta kemampuan antisipatif terhadap kebutuhan tamu. Indikator ini menunjukkan bahwa kompetensi bahasa Inggris dalam perhotelan mewah tidak hanya mencakup tata bahasa dan kosakata, tetapi juga kompetensi pragmatik, strategi kesantunan, bahasa persuasif, empati, kesadaran antarbudaya, serta kemampuan adaptasi komunikasi sesuai profil tamu [28] [29]. Meskipun banyak staf perhotelan di destinasi internasional seperti Bali memiliki kemampuan dasar bahasa Inggris, mereka sering kali belum menguasai “bahasa layanan mewah” seperti strategi pelunakan (*softening*), ekspresi *upselling*, dan wacana resolusi konflik.

Sejalan dengan standar global tersebut, pencapaian kualitas layanan sangat bergantung pada kompetensi komunikasi staf (Baum, 2020; Kandampully et al., 2021). Oleh karena itu, dalam kerangka ESP, analisis kebutuhan yang sistematis menjadi krusial untuk mengidentifikasi tuntutan interaksi layanan yang sebenarnya, memetakan kesenjangan kompetensi, serta merancang pelatihan berbasis skenario seperti penanganan keluhan, *upselling*, dan layanan tamu VIP.

Latar belakang penelitian ini juga merefleksikan kerangka teoretis ESP yang dikemukakan oleh Hutchinson dan Waters, yang memandang ESP sebagai pendekatan berbasis kebutuhan dan berpusat pada pembelajar. Mereka menekankan bahwa seluruh keputusan terkait isi dan metode pembelajaran

harus didasarkan pada alasan spesifik pembelajar dalam mempelajari bahasa (Hutchinson & Waters, 2013; Basturkmen, 2022). Dalam konteks ini, *staff front-line* mempelajari bahasa Inggris untuk tujuan profesional dalam melayani tamu internasional.

Hutchinson dan Waters mengklasifikasikan kebutuhan target menjadi necessities, lacks, dan wants. Dalam konteks perhotelan profesional, staf dituntut memiliki kemampuan komunikasi formal, persuasif, diplomatis, sensitif terhadap budaya, serta kompetensi pragmatik (*necessities*). Namun, masih terdapat kesenjangan dalam kemampuan menangani keluhan kompleks, mengekspresikan empati profesional, dan berkomunikasi dengan percaya diri (*lacks*). Di sisi lain, staf memiliki keinginan untuk meningkatkan kelancaran dan kepercayaan diri (*wants*), yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam pelatihan umum.

Selain itu, kebutuhan pembelajaran (*learning needs*) juga menjadi perhatian penting, di mana pembelajaran ESP yang efektif harus menggunakan pendekatan kontekstual dan berbasis tugas seperti role play, simulasi autentik, dan skenario layanan nyata. Sebagai pembelajar dewasa dengan pengalaman kerja langsung, staf membutuhkan pembelajaran yang relevan, berbasis masalah, dan aplikatif secara langsung (Hyland, 2019; Otilia, 2022).

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan urgensi analisis kebutuhan berbasis teori ESP untuk menjembatani kesenjangan antara kompetensi aktual dan tuntutan komunikasi profesional dalam industri perhotelan internasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fungsi bahasa Inggris, pola wacana, dan kosakata yang diperlukan dalam operasional hotel, serta menganalisis kesenjangan komunikasi melalui kerangka *Target Situation Analysis* (TSA). Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam merancang modul pelatihan ESP yang kontekstual, berbasis kebutuhan, dan selaras dengan standar layanan internasional.

Urgensi penelitian ini dapat ditinjau dari tiga aspek utama, yaitu industri, akademik, dan pedagogis. Dari perspektif industri, pesatnya perkembangan sektor perhotelan di Bali menuntut peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam komunikasi staf. Dari sisi akademik, penelitian ini memperkaya kajian ESP dalam konteks perhotelan premium di Indonesia yang masih terbatas. Sementara itu, dari perspektif pedagogis, penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan kurikulum ESP yang kontekstual dan berbasis tugas guna meningkatkan kompetensi komunikasi profesional secara nyata. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis, manfaat praktis bagi industri, serta panduan konkret dalam pengembangan program pelatihan bahasa Inggris berbasis kebutuhan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif partisipan dalam konteks alamnya [30] [31]. Karakteristik utama pendekatan ini meliputi peneliti sebagai instrumen kunci, pengumpulan data melalui triangulasi, analisis data secara induktif, serta penekanan pada makna daripada generalisasi statistik [31]. Penelitian dilaksanakan di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, sebuah hotel bintang lima yang melayani tamu internasional dengan intensitas penggunaan bahasa Inggris yang tinggi dan beroperasi di bawah jaringan IHG Hotels & Resorts. Lokasi ini dipilih karena relevansinya terhadap analisis kebutuhan bahasa Inggris berbasis *English for Specific Purposes* (ESP) dalam konteks layanan profesional berstandar global.

Partisipan dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yang terdiri atas *staff front-line* (*resepsionis, concierge, dan guest relation officer*) yang berinteraksi langsung dengan tamu internasional, serta *Front Office Manager* dan *Supervisor* sebagai informan kunci yang memberikan perspektif terkait kebijakan institusional dan standar komunikasi. Instrumen penelitian meliputi wawancara semi-terstruktur dan observasi non-partisipan. Wawancara dilakukan untuk menggali jenis interaksi bahasa Inggris, tantangan komunikasi, standar layanan, serta kebutuhan pelatihan bahasatraver. Observasi dilakukan

untuk mengkaji praktik komunikasi autentik dalam situasi layanan seperti proses *check-in*, pemberian informasi, dan penanganan keluhan (Moleong, 2018). Kombinasi kedua teknik ini meningkatkan validitas data melalui triangulasi metode (Sugiyono, 2017; Creswell, 2014). Data dianalisis menggunakan analisis tematik melalui tahapan transkripsi verbatim, pengodean induktif, kategorisasi kode ke dalam tema-tema seperti *necessities*, *lacks*, *wants*, *Target Communication Needs*, dan *Present Competency Gaps*, serta interpretasi berdasarkan teori ESP [21] [22] [23]. Metode ini memungkinkan identifikasi kebutuhan bahasa Inggris *staff front-line* secara sistematis dalam konteks profesional perhotelan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan lima informan yang merupakan *staff front office* di sebuah hotel bintang lima, yaitu *Front Office Manager* (Asiawan), *Guest Service Supervisor* (Ratna Apriani), *Guest Relation Officer* (Anak Agung Ratih), serta dua *Guest Service Agent* (Eka Novianti dan Yuli Wulandari). Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur untuk mengeksplorasi kebutuhan komunikasi bahasa Inggris dalam konteks kerja nyata, termasuk situasi penggunaan bahasa, tantangan yang dihadapi, serta kebutuhan pelatihan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teori analisis kebutuhan, khususnya kerangka *Target Situation Analysis* (TSA) dan *Present Situation Analysis* (PSA) dalam ranah *English for Specific Purposes* (ESP), guna mengidentifikasi tuntutan komunikasi di tempat kerja serta kesenjangan kompetensi staf. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian menghasilkan gambaran komprehensif sebagai dasar perancangan program pelatihan bahasa Inggris yang selaras dengan standar layanan hotel internasional.

3.1 Analisis Fungsi Bahasa, Pola Wacana, dan Kosakata dalam Operasional Front-Line Hotel Bintang Lima

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan, kebutuhan bahasa Inggris dalam operasional *front-line* hotel bintang lima mencakup tiga aspek utama, yaitu fungsi bahasa, pola wacana, dan kosakata spesifik konteks. Penggunaan bahasa Inggris oleh *staff front-line* bersifat multifungsi, mencakup komunikasi informatif, interpersonal, dan persuasif dalam konteks layanan tamu. Sebagian besar informan menyatakan bahwa bahasa Inggris digunakan dalam aktivitas rutin seperti menyambut tamu, memberikan informasi, serta menangani permintaan dan keluhan. Fungsi penanganan keluhan muncul sebagai aspek yang paling menantang dan krusial karena menuntut tidak hanya kompetensi linguistik, tetapi juga empati dan kemampuan pemecahan masalah. Hal ini sejalan dengan pandangan para informan yang menekankan pentingnya mendengarkan secara aktif, menjaga ketenangan, serta memberikan solusi secara sopan dan profesional. Dari perspektif manajerial, komunikasi harus memenuhi standar kesantunan, kejelasan, dan profesionalisme. Dengan demikian, fungsi bahasa utama meliputi penyambutan tamu, pemberian informasi, penanganan keluhan, pemberian bantuan dan solusi, serta ekspresi empati dan profesionalisme.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa komunikasi dalam operasional *front-line* mengikuti pola wacana yang terstruktur berdasarkan *Standard Operating Procedures* (SOP). Interaksi dengan tamu tidak bersifat spontan sepenuhnya, melainkan mengikuti tahapan sistematis. Pola umum dalam layanan meliputi pembukaan (*greeting*), penawaran bantuan, respons terhadap permintaan, dan penutupan interaksi. Dalam penanganan keluhan, pola komunikasi mencakup permintaan maaf, mendengarkan, memberikan penjelasan, menawarkan solusi, dan memastikan penyelesaian. Sementara itu, dalam pemberian informasi, tahapan meliputi sapaan, klarifikasi kebutuhan tamu, penyampaian informasi, serta konfirmasi pemahaman. Pola-pola ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam hotel bintang lima bersifat sistematis, berorientasi solusi, dan berfokus pada peningkatan pengalaman tamu. Kosakata yang dibutuhkan dalam konteks ini sangat spesifik pada industri perhotelan dan mencerminkan standar layanan internasional. Kategori leksikal yang sering digunakan meliputi ekspresi

layanan (*assist, help, provide, explain*), terminologi penanganan keluhan (*apologize, solution, problem, feedback*), istilah operasional (*check-in, check-out, facilities, reservation*), serta penanda kesantunan (*polite, professional, clear*). Namun demikian, beberapa informan melaporkan keterbatasan dalam penguasaan kosakata dan struktur gramatikal. Kesulitan juga muncul dalam memahami berbagai aksen internasional serta dalam menangani situasi komunikasi yang kompleks. Temuan ini menunjukkan bahwa kebutuhan kosakata tidak hanya mencakup istilah teknis, tetapi juga ekspresi empati, bahasa diplomatis, serta kemampuan memahami variasi aksen global.

3.2 Karakteristik Kebutuhan Komunikasi Bahasa Inggris Berdasarkan Target Situation Analysis (TSA)

Dari aspek *necessities*, komunikasi bahasa Inggris di tempat kerja bersifat intensif, interaktif, dan berorientasi pada standar layanan internasional. *Staff front office* menggunakan bahasa Inggris dalam berbagai aktivitas operasional seperti menyambut tamu, proses *check-in* dan *check-out*, pemberian informasi, serta penanganan permintaan. Frekuensi penggunaan bahasa Inggris sangat tinggi karena dominasi tamu internasional. Penanganan keluhan menjadi situasi komunikasi yang paling krusial karena menuntut keterampilan komunikasi tingkat lanjut, termasuk empati, kejelasan, dan kemampuan pemecahan masalah. Oleh karena itu, kebutuhan utama mencakup penggunaan bahasa yang kontekstual, interaksi lintas budaya, kemampuan menangani situasi kompleks, serta kepatuhan terhadap standar layanan global.

Dari aspek *lacks*, terdapat kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki staf saat ini dengan tuntutan kerja. Tantangan utama terletak pada aspek linguistik, khususnya tata bahasa dan pemahaman terhadap berbagai aksen internasional. Selain itu, hambatan bahasa masih sering muncul dalam interaksi nyata, terutama dalam situasi bertekanan tinggi seperti penanganan keluhan. Faktor psikologis seperti kurangnya kepercayaan diri juga menjadi penghambat komunikasi efektif. Dengan demikian, kekurangan yang teridentifikasi meliputi kelemahan dalam tata bahasa, kesulitan memahami aksen internasional, keterbatasan kosakata untuk situasi kompleks, serta rendahnya kepercayaan diri dalam berbicara.

Sementara itu, dari aspek *wants* atau kebutuhan pembelajaran, staf menginginkan pelatihan yang spesifik, praktis, dan relevan dengan konteks kerja nyata, sesuai dengan pendekatan ESP. Sebagian besar informan menyatakan preferensi terhadap metode pembelajaran interaktif seperti *role play* dan simulasi. Materi pelatihan yang diharapkan berfokus pada konteks operasional hotel, khususnya keterampilan berbicara dan mendengarkan dalam situasi layanan nyata. Topik yang paling dibutuhkan meliputi penanganan keluhan, *upselling* layanan, serta penjelasan fasilitas hotel. Oleh karena itu, kebutuhan pembelajaran mencakup pelatihan berbasis ESP, fokus pada situasi operasional nyata, penggunaan metode interaktif, serta penekanan pada keterampilan komunikasi praktis dibandingkan pengetahuan teoretis.

3.3 Analisis Kesenjangan Kompetensi Komunikasi Bahasa Inggris

Kesenjangan yang signifikan terlihat pada kompetensi linguistik, khususnya dalam aspek tata bahasa dan kosakata. Keterbatasan dalam penguasaan struktur gramatikal yang tepat serta kosakata yang spesifik konteks memengaruhi kejelasan dan akurasi komunikasi dengan tamu internasional. Sebagaimana diungkapkan oleh *Front Office Manager*, tantangan terkait tata bahasa dan kepercayaan diri masih sering ditemukan. Temuan ini diperkuat oleh *Guest Service Supervisor* yang menyoroti kesulitan tidak hanya pada aspek tata bahasa, tetapi juga dalam memahami ujaran tamu. Demikian pula, *Guest Service Agents* mengungkapkan kendala dalam berinteraksi dengan tamu asing, yang menunjukkan adanya keterbatasan yang lebih luas dalam kompetensi bahasa secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun staf memiliki kemampuan dasar bahasa Inggris, masih

terdapat kesenjangan dalam mencapai penggunaan bahasa yang akurat, tepat, dan profesional sesuai standar industri.

Kesenjangan juga ditemukan pada keterampilan *listening*, khususnya dalam memahami berbagai aksen internasional. Sifat global industri perhotelan menuntut staf untuk mampu memahami bahasa Inggris yang dituturkan oleh tamu dari beragam latar belakang linguistik dan budaya. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa hal ini masih menjadi tantangan bagi banyak staf. *Guest Service Supervisor* melaporkan kesulitan dalam memahami tamu dari Inggris karena aksen yang kuat, sementara *Guest Service Agents* menyebutkan kendala serupa dengan tamu dari Tiongkok. *Guest Relation Officer* juga mengakui adanya hambatan komunikasi yang disebabkan oleh perbedaan bahasa. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa kemampuan *listening* staf belum sepenuhnya memadai untuk menghadapi variasi aksen bahasa Inggris global yang ditemui di lingkungan hotel bintang lima.

Kesenjangan juga terlihat dalam kompetensi komunikasi pragmatik dan profesional, terutama dalam menangani situasi sensitif seperti keluhan tamu. Meskipun staf umumnya memahami pentingnya komunikasi yang sopan dan profesional, implementasinya secara efektif masih menjadi tantangan. *Guest Service Supervisor* menegaskan bahwa penanganan keluhan merupakan tugas komunikasi yang paling kompleks karena membutuhkan kemampuan menjelaskan solusi secara jelas dengan tetap menjaga kesopanan dan profesionalisme. Situasi ini menuntut tidak hanya akurasi linguistik, tetapi juga strategi bahasa diplomatis, ekspresi empati, serta kemampuan menjaga kepuasan tamu. *Guest Relation Officer* secara eksplisit mengidentifikasi penanganan keluhan sebagai area utama yang perlu dikembangkan, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara kemampuan saat ini dengan tuntutan pragmatik tingkat tinggi dalam layanan perhotelan mewah.

Kesenjangan dalam aspek kepercayaan diri juga menjadi isu krusial. Faktor psikologis berperan signifikan dalam performa komunikasi, di mana beberapa staf memiliki pemahaman pasif yang cukup baik terhadap bahasa Inggris, namun mengalami kesulitan dalam penggunaan aktif akibat rasa gugup atau kurang percaya diri. *Front Office Manager* menyatakan bahwa beberapa staf merasa ragu ketika berbicara dalam bahasa Inggris meskipun memiliki pemahaman yang memadai. Kurangnya kepercayaan diri ini dapat berdampak langsung pada kualitas layanan, karena komunikasi yang tidak lancar dapat menurunkan persepsi profesionalisme di mata tamu internasional.

Selain itu, terdapat kesenjangan antara program pelatihan yang tersedia dengan kebutuhan nyata di tempat kerja. Meskipun pelatihan telah diselenggarakan, temuan menunjukkan bahwa pelatihan tersebut belum sepenuhnya selaras dengan tuntutan komunikasi aktual dalam operasional *front-line hotel*. *Guest Relation Officer* menyatakan keraguan terhadap relevansi pelatihan yang ada dengan kebutuhan pekerjaan, sementara *Guest Service Agents* menekankan perlunya pelatihan “English for hospitality” yang lebih spesifik. Hal ini menunjukkan bahwa program pelatihan yang ada belum sepenuhnya mengadopsi pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP) yang kontekstual, praktis, dan aplikatif terhadap situasi kerja nyata.

3.4 Analisis Area Prioritas dalam Kompetensi Komunikasi Bahasa Inggris

Kemampuan berbicara dan kepercayaan diri komunikatif muncul sebagai prioritas utama, mengingat sifat interaksi yang langsung dan intensif dengan tamu internasional. Meskipun beberapa staf memiliki pemahaman pasif yang baik, mereka masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aktif. *Front Office Manager* menyatakan bahwa beberapa staf memahami bahasa Inggris dengan baik, namun merasa gugup saat berbicara. *Guest Service Supervisor* juga menekankan perlunya pelatihan yang berfokus pada kemampuan berbicara dan memahami bahasa Inggris dalam situasi nyata. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi berbicara tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan linguistik, tetapi juga mencakup kepercayaan diri, kelancaran, dan kemampuan berkomunikasi secara efektif secara langsung.

Komunikasi dalam penanganan keluhan merupakan area paling kritis dan menantang, sehingga menjadi prioritas utama dalam pengembangan kompetensi. Hampir seluruh informan menegaskan bahwa penanganan keluhan adalah situasi komunikasi yang paling sulit. Penanganan keluhan yang efektif memerlukan kombinasi keterampilan, seperti mendengarkan secara aktif, mengekspresikan empati, serta menjelaskan solusi secara jelas dan sopan. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan menuntut kompetensi pragmatik tingkat lanjut yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan pada hotel mewah.

Keterampilan *listening*, khususnya kemampuan memahami berbagai aksen internasional, juga menjadi prioritas penting. Mengingat keragaman latar belakang tamu hotel, staf harus mampu memahami berbagai variasi bahasa Inggris. Namun, beberapa informan melaporkan kesulitan dalam hal ini, terutama saat menghadapi aksen yang tidak familiar. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi *listening*, terutama terkait aksen global, menjadi penting untuk meminimalkan kesalahpahaman. Kompetensi tata bahasa dan akurasi bahasa juga tetap menjadi area penting untuk dikembangkan. Meskipun tata bahasa bukan satu-satunya faktor dalam komunikasi efektif, penguasaan yang kurang memadai dapat memengaruhi kejelasan pesan, persepsi profesionalisme, serta kepercayaan diri penutur. Oleh karena itu, penguatan kompetensi gramatikal diperlukan untuk mendukung komunikasi yang lebih jelas dan profesional.

Penggunaan bahasa yang profesional, sopan, dan empatik merupakan kebutuhan mendasar dalam layanan hotel bintang lima. Komunikasi harus selalu mencerminkan kesopanan, kejelasan, dan profesionalisme. Aspek ini mencakup penggunaan strategi kesantunan, ekspresi empati, serta bahasa diplomatis dalam situasi sensitif. Penguasaan aspek ini sangat penting untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan menciptakan pengalaman tamu yang positif.

3.5 Analisis Temuan Wawancara Berdasarkan Kerangka English for Specific Purposes (ESP)

Analisis data wawancara dilakukan dengan mengacu pada kerangka *English for Specific Purposes* (ESP) yang dikemukakan oleh Dudley-Evans dan St. John (1998), yang menekankan bahwa pembelajaran bahasa harus didasarkan pada kebutuhan spesifik pembelajar dalam konteks profesional. Kerangka ini mencakup tiga komponen utama, yaitu *Target Situation Analysis* (TSA), *Present Situation Analysis* (PSA), dan *Learning Needs*. Dari perspektif *Target Situation Analysis* (TSA), temuan menunjukkan bahwa bahasa Inggris digunakan secara intensif dalam berbagai konteks operasional *front office*, seperti proses *check-in* dan *check-out*, penjelasan fasilitas hotel, serta penanganan keluhan tamu. Penanganan keluhan muncul sebagai situasi komunikasi yang paling kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan bahasa Inggris bersifat spesifik, kontekstual, dan berorientasi pada pelayanan tamu internasional. Dari sisi *Present Situation Analysis* (PSA), ditemukan adanya kesenjangan antara kompetensi bahasa Inggris staf saat ini dengan tuntutan komunikasi profesional. Tantangan utama meliputi keterbatasan dalam tata bahasa, kesulitan memahami aksen internasional, serta rendahnya kepercayaan diri dalam berbicara. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi bahasa Inggris staf masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan standar komunikasi profesional di hotel internasional. Sementara itu, dari aspek *Learning Needs*, para informan menginginkan pelatihan yang praktis dan relevan dengan situasi kerja nyata. Metode pembelajaran interaktif seperti *role play*, simulasi, dan studi kasus dianggap paling efektif. Selain itu, pengembangan kompetensi dalam penanganan keluhan menjadi prioritas utama dalam pembelajaran. Secara keseluruhan, berdasarkan kerangka ESP Dudley-Evans dan St. John, kebutuhan bahasa Inggris *staff front office* bersifat spesifik, kontekstual, dan berfokus pada penggunaan bahasa secara fungsional dalam lingkungan profesional. Oleh karena itu, desain pembelajaran yang direkomendasikan adalah program pelatihan berbasis ESP yang berorientasi pada tugas, kontekstual, serta menekankan pengembangan keterampilan komunikasi praktis yang relevan dengan interaksi nyata di hotel bintang lima.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan lima rumusan masalah yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan komunikasi bahasa Inggris *staff front office* pada hotel bintang lima bersifat spesifik, kontekstual, dan berorientasi pada pelayanan profesional kepada tamu internasional. Bahasa Inggris berfungsi sebagai media utama dalam pelaksanaan berbagai tugas operasional, termasuk proses *check-in* dan *check-out*, penjelasan fasilitas hotel, serta penanganan keluhan tamu, yang seluruhnya menuntut pola wacana yang terstruktur serta penggunaan bahasa yang sopan dan empatik. Hasil *Target Situation Analysis* (TSA) menunjukkan bahwa interaksi langsung dengan tamu internasional berlangsung secara intensif dan menuntut tingkat kompetensi komunikasi yang tinggi. Sementara itu, *Present Situation Analysis* (PSA) mengungkapkan adanya kesenjangan yang signifikan dalam beberapa aspek, antara lain kompetensi gramatikal, pemahaman terhadap berbagai aksen internasional, kepercayaan diri dalam berbicara, serta keterampilan komunikasi pragmatik, khususnya dalam penanganan keluhan. Oleh karena itu, area prioritas pengembangan meliputi kemampuan berbicara, keterampilan *listening* untuk memahami aksen internasional, penggunaan bahasa profesional, serta penerapan strategi komunikasi empatik. Berdasarkan temuan tersebut, program pelatihan *English for Specific Purposes* (ESP) yang direkomendasikan hendaknya berbasis kebutuhan, bersifat praktis, dan kontekstual, dengan mengintegrasikan metode interaktif seperti *role play* dan simulasi serta berfokus pada skenario komunikasi autentik di tempat kerja. Pendekatan ini diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara kompetensi staf dan standar layanan yang dituntut dalam industri perhotelan internasional.

Manajemen hotel disarankan untuk mengembangkan program pelatihan bahasa Inggris yang lebih terarah dan kontekstual berdasarkan prinsip *English for Specific Purposes* (ESP), serta selaras dengan kebutuhan operasional *front office*. Pelatihan perlu difokuskan pada situasi nyata seperti penanganan keluhan, interaksi layanan tamu, dan komunikasi profesional dengan berbagai aksen internasional. Selain itu, metode pelatihan sebaiknya lebih interaktif, seperti *role play*, simulasi, dan studi kasus, guna meningkatkan kepercayaan diri serta keterampilan komunikasi praktis staf. Evaluasi berkala terhadap efektivitas pelatihan juga direkomendasikan untuk memastikan kesesuaiannya dengan standar layanan hotel internasional. Institusi pendidikan disarankan untuk merancang kurikulum bahasa Inggris yang lebih berorientasi pada kebutuhan industri, khususnya di bidang perhotelan. Materi pembelajaran sebaiknya menekankan penggunaan bahasa Inggris dalam konteks profesional, bukan hanya aspek teoretis, sehingga lulusan lebih siap menghadapi tuntutan industri perhotelan global. Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk memperluas jumlah dan variasi partisipan, misalnya dengan melibatkan staf dari departemen lain seperti *housekeeping* atau *food and beverage*, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kebutuhan bahasa. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat difokuskan pada pengembangan dan evaluasi model pelatihan ESP yang spesifik, sehingga tidak hanya mengidentifikasi kebutuhan, tetapi juga memberikan solusi praktis yang dapat diimplementasikan dalam industri perhotelan.

REFERENSI

- [1] Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik pariwisata Indonesia 2024. BPS.
- [2] Ministry of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia. (2023). Tourism sector performance report 2023.
- [3] Bali Provincial Tourism Office. (2023). Bali tourism statistics report 2023.
- [4] Jenkins, J. (2020). English as a lingua franca in the international university. Routledge.
- [5] Baker, W. (2021). English as a lingua franca and intercultural communication. Cambridge University Press.
- [6] IHG Hotels & Resorts. (2023). About IHG Hotels & Resorts.
- [7] Basturkmen, H. (2022). ESP and curriculum design: Emerging trends and innovations. Routledge.
- [8] Hyland, K. (2019). Second language writing (2nd ed.). Cambridge University Press.
- [9] Walker, J. R. (2021). Introduction to hospitality management (6th ed.). Pearson.
- [10] Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2021). Customer experience management in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102917.

- [11] Poedjiastutie, D., & Oliver, R. (2020). English learning needs of Indonesian hospitality workers. *Asian ESP Journal*, 16(3), 55–72.
- [12] Pratiwi, N. P. A., & Kurniawan, I. (2022). English communication challenges among frontline hotel staff in Bali. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 30, 100378.
- [13] Hutchinson, T., & Waters, A. (2013). *English for specific purposes: A learning-centred approach* (Updated ed.). Cambridge University Press.
- [14] Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multidisciplinary approach*. Cambridge University Press.
- [15] Taguchi, N. (2022). *Pragmatics in language learning, teaching and testing*. Routledge.
- [16] UNWTO. (2023). *Tourism barometer 2023 report*. United Nations World Tourism Organization.
- [17] BPS-Statistics Indonesia. (2023). *Indonesia tourism statistics 2023*. BPS.
- [18] Baum, T. (2020). *Human resource management in the hospitality industry: A global perspective* (4th ed.). Routledge.
- [19] Sparks, B. A., So, K. K. F., & Bradley, G. L. (2020). Responding to negative online reviews: The effects of communication strategies. *Tourism Management*, 76, 103957.
- [20] Xie, K. L., Zhang, Z., & Zhang, Z. (2021). The business value of online consumer reviews in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102682.
- [21] Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- [22] Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- [23] Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press.
- [24] Travel Guide. (2023). *Forbes Travel Guide rating standards*. Forbes Travel Guide.
- [25] Long, M. H. (2020). *Second language acquisition and task-based language teaching*. Wiley-Blackwell.
- [26] Otilia, S. M. (2022). Needs analysis in English for specific purposes: A practical guide for practitioners. *Journal of Teaching English for Specific and Academic Purposes*, 10(1), 21–34.
- [27] Brown, J. D. (2016). *Introducing needs analysis and English for specific purposes*. Routledge.
- [28] Hidayati, S. (2021). Intercultural communicative competence in hospitality service encounters. *Journal of English for Specific Purposes in Indonesia*, 5(2), 101–115.
- [29] Suryani, L., & Nurhayati, D. (2023). Pragmatic competence and politeness strategies in hotel guest interactions. *Indonesian Journal of Applied Linguistics*, 13(1), 45–56.
- [30] Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- [31] Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [32] World Travel & Tourism Council. (2023). *Economic impact report 2023: Indonesia*.