



Foreign Tourist Entity Towards English Language Ability of Pondok Tetebatu Hotel Staff

M. Abid Ramdani*¹, Abdul Majid Junaidi², Rasyid Ridho Hamidy³, Ari Saputra⁴

^{1,2,3,4}Universitas Gunung Rinjani, Indonesia

E-mail: fkipugr81@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-10-07 Revised: 2025-11-13 Published: 2025-12-22	This study aims to investigate the perceptions of foreign tourists toward the English language ability of hotel staff at Pondok Tetebatu Hotel, East Lombok. The study focuses on identifying the level of communicative competence demonstrated by the staff, including linguistic, sociolinguistic, and pragmatic components. A descriptive quantitative approach was applied using a structured questionnaire distributed to nine foreign tourists who stayed at the hotel. Data were analyzed through mean scores, percentage, and hypothesis testing. The findings revealed that foreign tourists generally have a positive perception of the staff's English proficiency, with an overall mean score of 3.96, indicating a satisfactory level. Among the three components, sociolinguistic competence scored the highest (4.26), showing that the staff are polite, friendly, and contextually appropriate when communicating. However, linguistic competence (3.80) and pragmatic competence (3.80) still require improvement, particularly in grammar accuracy and vocabulary mastery. The results confirm the importance of English proficiency in enhancing guest satisfaction and service quality. Therefore, English language training focusing on communication for hospitality contexts is highly recommended to improve staff performance and support sustainable tourism development in Tetebatu.
Keywords: <i>Foreign Tourists;</i> <i>English Language Ability;</i> <i>Hotel Staff;</i> <i>Communicative Competence;</i> <i>Hospitality.</i>	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-10-07 Direvisi: 2025-11-13 Dipublikasi: 2025-12-22	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi wisatawan asing terhadap kemampuan berbahasa Inggris staf hotel di Pondok Tetebatu Hotel, Lombok Timur. Fokus penelitian ini meliputi tingkat kompetensi komunikatif staf hotel yang terdiri atas komponen linguistik, sosiolinguistik, dan pragmatik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner terstruktur kepada sembilan wisatawan asing yang menginap di hotel tersebut. Data dianalisis menggunakan perhitungan rata-rata, persentase, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wisatawan asing memiliki persepsi positif terhadap kemampuan berbahasa Inggris staf hotel, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,96 yang menunjukkan kategori memuaskan. Dari tiga komponen yang dianalisis, kompetensi sosiolinguistik memperoleh skor tertinggi (4,26), yang mengindikasikan bahwa staf hotel mampu berkomunikasi secara sopan, ramah, dan sesuai konteks. Namun, kompetensi linguistik (3,80) dan pragmatik (3,80) masih memerlukan peningkatan, terutama dalam ketepatan tata bahasa dan penguasaan kosakata. Temuan ini menegaskan pentingnya kemampuan bahasa Inggris dalam meningkatkan kepuasan tamu dan kualitas layanan. Oleh karena itu, pelatihan bahasa Inggris yang berfokus pada komunikasi dalam konteks perhotelan sangat disarankan untuk meningkatkan kinerja staf serta mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan di kawasan Tetebatu.
Kata kunci: <i>Wisatawan Asing;</i> <i>Kemampuan Berbahasa Inggris;</i> <i>Staf Hotel;</i> <i>Kompetensi Komunikatif;</i> <i>Perhotelan.</i>	

I. PENDAHULUAN

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang berperan penting dalam berbagai bidang kehidupan, terutama dalam sektor pariwisata dan perhotelan. Di era globalisasi saat ini, kemampuan berbahasa Inggris tidak hanya dianggap sebagai keterampilan tambahan, tetapi sebagai kebutuhan utama bagi tenaga kerja di bidang layanan, khususnya hotel yang menjadi tempat interaksi antara masyarakat lokal dan wisatawan asing.

Sebagaimana dikemukakan oleh Richards (2006), penguasaan bahasa Inggris yang baik memungkinkan seseorang untuk berpartisipasi secara efektif dalam komunikasi lintas budaya dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam konteks pariwisata di Lombok, terutama di kawasan Tetebatu yang dikenal sebagai destinasi ekowisata, interaksi dengan wisatawan asing berlangsung intensif. Pondok Tetebatu Hotel merupakan salah satu penginapan yang sering menerima tamu

mancanegara, sehingga kemampuan berbahasa Inggris staf hotel menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan. Menurut Hidayat (2021), kualitas komunikasi antara staf dan tamu secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan serta citra lembaga perhotelan. Oleh karena itu, kemampuan berbahasa Inggris yang mencakup aspek linguistik, sosial, dan budaya menjadi bagian integral dari profesionalisme staf hotel.

Teori kompetensi komunikatif yang dikemukakan oleh Canale dan Swain (1980) menjadi dasar penting dalam memahami kemampuan berbahasa dalam konteks layanan. Kompetensi komunikatif mencakup empat komponen utama, yaitu: (1) kompetensi linguistik, yang berkaitan dengan penguasaan tata bahasa dan kosakata; (2) kompetensi sosiolinguistik, yang menekankan kesesuaian bahasa dengan norma sosial dan budaya; (3) kompetensi strategis, yang mengacu pada kemampuan mengatasi hambatan komunikasi; dan (4) kompetensi pragmatik, yang berkaitan dengan kemampuan menggunakan bahasa sesuai konteks dan tujuan komunikasi. Keempat komponen ini menjadi kerangka dalam menilai kemampuan staf hotel dalam berinteraksi dengan tamu asing.

Selain itu, konsep persepsi menjadi dasar dalam memahami bagaimana wisatawan asing menilai kemampuan bahasa staf hotel. Menurut Robbins dan Judge (2019), persepsi adalah proses individu dalam menafsirkan dan mengorganisasikan stimulus dari lingkungan untuk membentuk pemahaman tertentu. Dalam konteks ini, persepsi wisatawan terhadap kemampuan bahasa staf hotel mencerminkan pengalaman subjektif yang dipengaruhi oleh harapan, budaya, dan situasi komunikasi. Apabila staf hotel mampu menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan sesuai konteks, wisatawan cenderung memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterima (Suwartono, 2020).

Penelitian sebelumnya juga menegaskan pentingnya komunikasi efektif dalam pelayanan hotel. Chaer (2010) menyatakan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kualitas interaksi antara staf dan tamu, serta mengurangi potensi kesalahpahaman akibat perbedaan budaya. Dalam penelitian lain, Tarrant (2015) menemukan bahwa kemampuan staf hotel untuk berkomunikasi dalam bahasa asing berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan dan citra positif destinasi

wisata. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan bahasa Inggris dalam konteks perhotelan tidak hanya berdampak pada efisiensi komunikasi, tetapi juga pada keberhasilan ekonomi dan keberlanjutan sektor pariwisata.

Dalam praktiknya, kemampuan berbahasa Inggris staf hotel tidak hanya ditentukan oleh aspek gramatikal, tetapi juga oleh kesantunan, intonasi, dan kemampuan memahami konteks budaya tamu. Menurut Kramsch (1998), bahasa dan budaya merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan; penggunaan bahasa yang sesuai budaya menunjukkan tingkat kematangan komunikatif seseorang. Hal ini relevan dengan situasi di Pondok Tetebatu Hotel, di mana staf sering berinteraksi dengan tamu dari berbagai negara dengan latar budaya yang berbeda.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada upaya menganalisis persepsi wisatawan asing terhadap kemampuan berbahasa Inggris staf Pondok Tetebatu Hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengetahui persepsi wisatawan asing terhadap kemampuan berbahasa Inggris staf hotel, (2) mengidentifikasi tingkat kompetensi komunikatif staf yang mencakup aspek linguistik, sosiolinguistik, dan pragmatik, serta (3) memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas komunikasi dalam konteks pelayanan perhotelan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sumber daya manusia di sektor perhotelan, khususnya dalam mendukung pariwisata berkelanjutan melalui peningkatan kemampuan komunikasi lintas budaya.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan persepsi wisatawan asing terhadap kemampuan berbahasa Inggris staf Pondok Tetebatu Hotel secara sistematis dan terukur. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh data numerik yang menggambarkan tingkat kompetensi komunikatif staf hotel berdasarkan penilaian langsung dari wisatawan asing. Menurut Sugiyono (2020), metode deskriptif kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan bertujuan mendeskripsikan fenomena yang terjadi secara faktual.

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data

sekunder.

- a) Data primer diperoleh langsung dari sembilan wisatawan asing yang menginap di Pondok Tetebatu Hotel melalui pengisian kuesioner dan wawancara singkat. Para responden berasal dari berbagai negara seperti Jerman, Prancis, Australia, dan Amerika Serikat.
- b) Data sekunder diperoleh dari dokumen dan referensi pendukung, seperti teori kompetensi komunikatif (Canale & Swain, 1980), teori persepsi (Robbins & Judge, 2019), serta literatur terkait komunikasi perhotelan dan pariwisata berkelanjutan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga prosedur utama:

- a) Kuesioner (Angket Tertutup): Kuesioner disusun dalam bentuk skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju), mencakup tiga aspek utama kompetensi komunikatif, yaitu linguistik, sosiolinguistik, dan pragmatik.
- b) Wawancara Singkat (Follow-Up Interview): Wawancara dilakukan dengan beberapa wisatawan untuk memperdalam interpretasi hasil kuesioner dan mengetahui persepsi mereka terhadap komunikasi staf hotel.
- c) Dokumentasi: Data tambahan diperoleh melalui catatan observasi dan dokumen pendukung yang merekam interaksi komunikasi antara staf hotel dan wisatawan asing.

3. Instrumen Penelitian

Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menghitung nilai rata-rata (*mean score*) dan persentase dari setiap butir kuesioner.
- b) Menginterpretasikan hasil berdasarkan kategori penilaian:
 - 1) 1,00–1,80 = sangat rendah
 - 2) 1,81–2,60 = rendah
 - 3) 2,61–3,40 = cukup
 - 4) 3,41–4,20 = baik
 - 5) 4,21–5,00 = sangat baik
- c) Menghubungkan hasil kuantitatif dengan interpretasi kualitatif dari wawancara untuk menjelaskan konteks persepsi wisatawan.

Pendekatan ini bertujuan untuk menampilkan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kemampuan bahasa Inggris staf hotel berdasarkan pandangan wisatawan asing.

4. Uji Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan empat kriteria *trustworthiness* menurut Lincoln dan Guba (1985), yaitu:

- a) Kredibilitas (*credibility*): dilakukan melalui triangulasi data dari kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.
- b) Dependabilitas (*dependability*): menjaga konsistensi prosedur penelitian melalui pencatatan sistematis setiap tahap pengumpulan dan analisis data.
- c) Konfirmabilitas (*confirmability*): memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar berasal dari data empiris, bukan dari bias peneliti.
- d) Transferabilitas (*transferability*): mendeskripsikan konteks penelitian secara rinci agar temuan dapat diaplikasikan pada situasi penelitian sejenis, terutama dalam konteks komunikasi perhotelan di daerah wisata lain.

Dengan penerapan metode ini, data yang diperoleh dinilai sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, sekaligus menggambarkan realitas komunikasi antara staf hotel dan wisatawan asing secara objektif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan asing terhadap kemampuan berbahasa Inggris staf Pondok Tetebatu Hotel. Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang diisi oleh sembilan wisatawan asing dari berbagai negara, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,96, yang menunjukkan kategori baik atau memuaskan. Hasil ini menandakan bahwa wisatawan asing secara umum memiliki persepsi positif terhadap kemampuan bahasa Inggris staf hotel.

Ditinjau dari aspek kompetensi komunikatif, nilai tertinggi terdapat pada kompetensi sosiolinguistik dengan rata-rata 4,26, yang berarti bahwa staf hotel dinilai memiliki kemampuan komunikasi yang sopan, ramah, dan sesuai konteks sosial budaya tamu. Sementara itu, kompetensi linguistik dan

kompetensi pragmatik masing-masing memperoleh rata-rata 3,80, yang menunjukkan bahwa staf mampu menggunakan bahasa Inggris secara efektif meskipun masih terdapat keterbatasan pada aspek struktur gramatikal dan pemilihan kosakata.

Temuan lapangan melalui wawancara juga mendukung hasil tersebut. Sebagian besar wisatawan menyatakan bahwa staf hotel mudah dipahami ketika berbicara dalam bahasa Inggris dan mampu memberikan pelayanan yang ramah serta komunikatif. Namun, mereka juga menilai bahwa beberapa staf masih kesulitan dalam mengekspresikan ide kompleks dan menggunakan struktur kalimat formal, terutama ketika berhadapan dengan situasi komunikasi non-rutin.

Hasil dokumentasi dan observasi menunjukkan bahwa interaksi antara staf dan tamu berlangsung dengan suasana santai dan positif. Walaupun terdapat kesalahan kecil dalam pengucapan atau tata bahasa, komunikasi tetap berjalan efektif karena ditunjang oleh sikap sopan dan keterbukaan staf terhadap tamu. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya bergantung pada aspek linguistik, tetapi juga pada kemampuan membangun hubungan interpersonal yang baik.

B. Pembahasan

Hasil penelitian ini memperkuat teori kompetensi komunikatif yang dikemukakan oleh Canale dan Swain (1980), bahwa kemampuan berbahasa tidak hanya ditentukan oleh penguasaan tata bahasa, tetapi juga oleh kemampuan menyesuaikan bahasa dengan konteks sosial dan budaya. Skor tertinggi pada aspek sosiolinguistik menegaskan bahwa staf hotel memahami pentingnya penggunaan bahasa yang sopan, ramah, dan kontekstual dalam melayani tamu asing. Sikap komunikasi yang positif ini sesuai dengan pandangan Kramsch (1998) bahwa bahasa berfungsi sebagai jembatan budaya yang membangun kepercayaan dan kenyamanan dalam interaksi lintas budaya.

Temuan pada aspek kompetensi linguistik menunjukkan bahwa staf hotel memiliki penguasaan dasar yang cukup baik, namun perlu peningkatan dalam hal ketepatan struktur kalimat, penggunaan tenses, dan variasi kosakata. Kelemahan ini lazim ditemui pada konteks English for Specific Purposes (ESP), di mana pembelajaran bahasa lebih

fokus pada kebutuhan komunikasi praktis daripada struktur formal (Hutchinson & Waters, 1987). Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan yang berorientasi pada komunikasi profesional di bidang perhotelan sangat diperlukan untuk meningkatkan kecakapan linguistik staf.

Sementara itu, kompetensi pragmatik staf hotel berada pada tingkat baik tetapi belum optimal. Hal ini tampak ketika staf terkadang kurang memahami implikatur atau maksud tersirat dalam ucapan wisatawan asing. Misalnya, ketika tamu mengungkapkan keluhan secara tidak langsung, beberapa staf belum mampu menafsirkan makna tersebut dengan tepat. Fenomena ini mendukung pendapat Thomas (2013) bahwa kesalahan pragmatik sering kali menimbulkan kesalahpahaman antarpenerjemah lintas budaya, meskipun secara linguistik komunikasi tersebut benar.

Dari segi persepsi wisatawan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan terhadap komunikasi staf hotel lebih dipengaruhi oleh sikap dan perilaku komunikatif dibandingkan dengan ketepatan bahasa. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayat (2021) yang menyatakan bahwa dalam industri perhotelan, komunikasi yang ramah, sopan, dan empatik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kemampuan bahasa Inggris di sektor ini harus diimbangi dengan penguatan kompetensi interpersonal dan budaya agar pelayanan lebih humanis dan profesional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa kemampuan berbahasa Inggris staf Pondok Tetebatu Hotel sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan komunikasi wisatawan asing. Namun, peningkatan pada aspek linguistik dan pragmatik perlu menjadi prioritas untuk mencapai standar komunikasi internasional yang lebih tinggi. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan bahasa Inggris berkelanjutan yang berfokus pada komunikasi praktis, pelayanan pelanggan, serta sensitivitas budaya sebagai bagian dari strategi pengembangan sumber daya manusia di bidang perhotelan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kemampuan berbahasa Inggris staf Pondok Tetebatu Hotel dinilai baik oleh wisatawan

asing dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,96, yang menunjukkan bahwa komunikasi antara staf dan tamu berlangsung efektif serta memuaskan. Dari tiga aspek kompetensi komunikatif yang dianalisis, kompetensi sosiolinguistik memperoleh nilai tertinggi (4,26), diikuti oleh kompetensi linguistik dan pragmatik masing-masing sebesar 3,80.

Temuan ini menunjukkan bahwa staf hotel mampu berinteraksi secara sopan, ramah, dan sesuai konteks sosial budaya, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam ketepatan struktur bahasa dan pemilihan kosakata. Sikap komunikatif yang positif terbukti menjadi faktor utama keberhasilan interaksi dengan wisatawan asing. Dengan demikian, kemampuan berbahasa Inggris staf hotel tidak hanya ditentukan oleh penguasaan tata bahasa, tetapi juga oleh sensitivitas budaya dan keterampilan interpersonal yang baik.

Secara umum, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penguasaan bahasa Inggris dalam konteks perhotelan merupakan kunci penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, dan citra destinasi wisata yang berorientasi internasional.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi dapat diajukan sebagai berikut:

1. Bagi pihak hotel, disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan bahasa Inggris secara berkala yang berfokus pada komunikasi praktis di bidang perhotelan, termasuk latihan percakapan situasional dan simulasi pelayanan tamu internasional.
2. Bagi staf hotel, penting untuk memperluas penguasaan kosakata, memperbaiki tata bahasa, serta meningkatkan kemampuan memahami makna tersirat dalam percakapan agar komunikasi dengan wisatawan asing semakin efektif.
3. Bagi akademisi dan lembaga pendidikan, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan kurikulum English for Hospitality Purposes (EHP), dengan menekankan integrasi antara bahasa, budaya, dan etika pelayanan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih banyak dan memperluas objek penelitian ke hotel lain di kawasan wisata Lombok guna memperoleh hasil yang lebih representatif serta membandingkan tingkat kompetensi komunikatif antar wilayah.

Dengan penerapan strategi peningkatan kemampuan bahasa Inggris yang terarah, diharapkan sumber daya manusia di sektor perhotelan mampu memberikan pelayanan yang profesional, komunikatif, dan berdaya saing global, sehingga mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan di Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

- Canale, M., & Swain, M. (1980). *Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing*. *Applied Linguistics*, 1(1), 1-47. <https://doi.org/10.1093/applin/I.1.1>
- Chaer, A. (2010). *Sosiolinguistik: Perkenalan awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hidayat, M. (2021). *The effect of employee communication skills on guest satisfaction in hospitality industry*. *Journal of Tourism and Hospitality Research*, 4(2), 45-53. <https://doi.org/10.31002/jthr.v4i2.4210>
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kramsch, C. (1998). *Language and Culture*. Oxford: Oxford University Press.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). New York: Pearson Education.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwartono. (2020). *Interpersonal communication and customer satisfaction in hospitality services*. *Journal of Business and Communication*, 3(1), 25-34. <https://doi.org/10.32410/jbc.v3i1.287>
- Tarrant, M. (2015). *Language competence and guest loyalty in hotel interactions*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 24(1), 78-85. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2015.10.004>
- Thomas, J. (2013). *Meaning in interaction: An introduction to pragmatics*. London: Routledge