

Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan
Volume 8 Nomor 6 Bulan Desember Tahun 2026 Halaman 1200 - 1211
https://edukatif.org/index.php/edukatif/index

Implementasi ESP dan Hambatan Komunikasi *Receptionist Trainee* di Hotel Seven Secrets by Hanging Garden

Ulfan Mulyawan[1]✉, Primus Gadu[2]
Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Indonesia[1,2]
e-mail : ulfanmbojonis@gmail.com[1] , primusgadu201@gmail.com[2]

Abstrak

Pembelajaran ESP pada lembaga Pendidikan Hospitality telah masif dilakukan. Namun demikian, pembahasan terkait penerapan dan kesesuaian ESP pada Industri Perhotelan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan perspektif yang berbeda melalui analisis terhadap kesesuaian antara Pembelajaran ESP yang dipelajari pada Lembaga Perhotelan dengan kebutuhan sesungguhnya di Hotel. Penelitian ini fokus mendeskripsikan implementasi pembelajaran ESP, kesesuaian materi RPS dengan kebutuhan komunikasi kerja dan hambatan komunikasi yang muncul. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi merupakan teknik dalam pengumpulan datanya. Dua orang Receptionist Trainee dan satu Supervisor merupakan partisipan dalam penelitian ini. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran ESP dapat digunakan dalam pelayanan rutin oleh trainee, selain Handling walk-in reservation, seluruh materi pada RPS pembelajaran ESP sesuai dengan kebutuhan komunikasi kerja dengan tingkat kesesuaian tinggi dan sedang. Hambatan komunikasi yang ditemukan berupa hambatan linguistik, hambatan komunikasi spontan serta, hambatan Psikologi. Temuan ini dapat menjadi dasar evaluasi RPS English For Receptionist dan penguatan pembelajaran pada kemampuan speaking, listening, vocabulary, serta komunikasi umum.
Kata Kunci: implementasi ESP, hambatan komunikasi, receptionist trainee

Abstract

Although ESP has been extensively incorporated into hospitality education curricula, its pedagogical implementation and alignment with the communicative demands of the hotel industry remain insufficiently explored. Addressing this gap, the present study investigates the extent to which ESP instruction in hospitality education reflects authentic workplace communication requirements. Specifically, it examines instructional practices, Semester Learning Plan alignment between the Semester Learning Plan (RPS) and occupational communication demands, and the communication barriers encountered in professional settings. Employing a descriptive qualitative research design, data were elicited through observations, semi-structured interviews, and document analysis involving two receptionist trainees and one supervisor. The data were systematically analyzed through reduction, display, conclusion drawing, and verification. The findings indicate that ESP instruction provides a functional foundation for trainees' routine front-office responsibilities. With the exception of handling walk-in reservations, the Semester Learning Plan exhibited moderate to high degrees of alignment with actual workplace communication demands. Three principal categories of communication barriers emerged: linguistic limitations, difficulties in managing spontaneous interactions, and psychological barriers. These findings underscore the need for continuous Semester Learning Plan evaluation and pedagogical refinement of English for Receptionist instruction, particularly through enhanced emphasis on speaking proficiency, listening comprehension, lexical competence, and broader communicative competence.
Keywords: *ESP implementation, Communication Barriers, Receptionist Trainee*

Copyright (c) 2026 Ulfan Mulyawan, Primus Gadu

✉ Corresponding author :
Email : ulfanmbojonis@gmail.com
DOI : https://doi.org/10.31004/edukatif.v8i6.9458
ISSN 2656-8063 (Media Cetak)
ISSN 2656-8071 (Media Online)

DOI: https://doi.org/10.31004/edukatif.v8i6.9458

PENDAHULUAN

Seiring tren positif perkembangan industri pariwisata baik pada skala Internasional (Liu et al., 2025) , Nasional (Noviana Riza et al., 2025) maupun lokal khususnya Lombok (Raudatul, 2025) , maka memiliki kemampuan komunikasi yang baik merupakan unsur wajib yang harus dipenuhi oleh para insan pariwisata khususnya pada bidang hospitality karna dapat menjadi salah satu penentu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Jika dikaitkan dengan pelayanan terhadap Tamu, komunikasi dalam Bahasa Inggris memegang peranan yang sangat krusial dalam industri perhotelan (Mulyawan et al., 2026) , khususnya pada operasional Front Office yang merupakan titik awal interaksi antara tamu dan hotel. Menguasai bahasa Inggris merupakan kebutuhan dasar bagi seorang karyawan Front Office meliputi kemampuan speaking, listening, reading dan writing (Aryati, 2022) karena mereka dituntut untuk berkomunikasi dengan seluruh tamu dari berbagai negara dengan latar bahasa yang berbeda pula. Dengan kemampuan speaking dan listening bahasa Inggris yang baik, seorang karyawan front office akan dapat memahami maksud tamu lebih mendalam dan dapat memberikan respon dengan baik (Kijpoonphol & Duy Linh, 2020) serta dapat menjalankan tugas operasional dengan lancar (Aryati, 2022).

Komunikasi merupakan jembatan utama antara tamu dengan layanan yang diberikan. Resepsionis yang mampu berkomunikasi dengan baik dalam Bahasa Inggris tidak hanya mempermudah proses penyampaian informasi, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wisatawan selama berada di destinasi wisata bahkan dapat mempengaruhi keinginan tamu untuk kembali menginap (Aryati, 2022). Efektivitas komunikasi bisa berdampak langsung pada kepuasan wisatawan, karena pelayanan yang responsif, jelas, dan ramah dapat menciptakan pengalaman positif yang dapat memberikan citra yang baik pula terhadap tempat wisata tersebut. Oleh karena itu, penguasaan Bahasa Inggris oleh resepsionis menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas Tamu terlebih jika ingin bersaing secara global (Damayanti, 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi Bahasa Inggris staf Front Office memiliki pengaruh positif terhadap hotel, terutama Tamu (Setiawan et al., 2025; Sudantari et al., 2019; Wibiksana, 2016). Komunikasi yang baik membantu menciptakan kesan pertama yang positif, memperlancar pelayanan, membantu penyelesaian masalah dengan efektif dan mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan kenyamanan tamu selama menginap. Sebaliknya, keterampilan komunikasi yang kurang dapat menyebabkan kesalahpahaman, hambatan pelayanan, dan menurunkan kualitas pengalaman tamu. Hal senada juga diungkapkan oleh Yogyanti et al., (2025) bahwa kurangnya kemampuan komunikasi bahasa inggris pada aspek pemahaman, keterbatasan kosa-kata serta kelancaran menjadi pemicu masalah mulai dari kesalahpahaman, kegagalan pelayanan hingga ketidakpuasan tamu.

Berdasarkan perbedaan kebutuhan spesifik dalam unsur komunikasi khusunya Bahasa Inggris pada setiap bidang kerja, maka untuk tujuan efektifitas, pendekatan English for Specific Purposes (ESP) menjadi relevan terhadap penguasaan Bahasa Inggris termasuk pada bidang Perhotelan karena ESP menawarkan keaslian dan kekhasan (Fadilah et al., 2024). Sehingga, urgensi komunikasi dalam pelayanan bidang perhotelan serta tuntutan efektivitas komunikasi sesuai kebutuhan khusus perhotelan dapat diakomodir melalui pembelajaran ESP guna mengembangkan kemampuan mahasiswa bidang perhotelan untuk mampu berkomunikasi sesuai kebutuhan kerja.

Meskipun penelitian mengenai ESP telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih terfokus pada analisis kebutuhan (Needs Analysis) untuk pengembangan materi pembelajaran dan sedikit sekali yang membahas terkait implementasinya pada dunia industri setelah diajarkan. Nguyen (2025) dalam penelitiannya tentang kemampuan karyawan Front-Desk hotel bintang 1-4 serta kebutuhan bahasa Inggris bagi mereka, menemukan bahwa sebagian besar karyawan berada pada level B1 dan sebagian kecil berada pada level A1 & A2 serta Speaking dan Listening adalah kemampuan yang paling dibutuhkan. Terdapat celah antara standar nasional pembelajaran bahasa Inggris dengan kebutuhan nyata di Hotel sehingga beberapa tugas seperti

DOI: https://doi.org/10.31004/edukatif.v8i6.9458

menangani reservasi melalui telpon, mengatasi keluhan tamu, dan menulis e-mail resmi yang membutuhkan kemampuan B2 dan diatasnya dapat diintegrasikan ke dalam kurikulum pembelajaran ESP.

Xenia & Indriyani (2025) meneliti tentang analisa kebutuhan kemampuan bahasa Inggris pada hotel bintang 5 di Jakarta dengan melibatkan 53 pelaku hotel sebagai pertimbangan merancang Kursus ESP menemukan bahwa Speaking dan Listening adalah kebutuhan yang paling tinggi mengalahkan kompetensi bahasa Inggris lain. Temuan tersebut menjadi poin penting untuk merancang kursus bahasa Inggris bagi karyawan hotel bintang 5 dengan merefleksikan kondisi aktual dunia kerja.

Pham (2023) dalam penelitiannya tentang analisis kebutuhan resepsionis hotel menemukan bahwa kemampuan Speaking dan Listening adalah kemampuan yang dirasa paling penting oleh resepsionis serta hambatan serius berupa keragaman aksen dari tamu yang bukan penutur utama bahasa Inggris. Hasil penemuan ini memberikan rekomendasi terhadap perancangan Kurikulum ESP yang harus membahas berbagai aksen bahasa Inggris di dalamnya.

Putri et.al (2018) melakukan analisa kebutuhan bahasa Inggris pada industri perhotelan dan Perjalanan. Dalam penelitian tersebut mereka menemukan bahwa kebutuhan Speaking dan Listening mendominasi sebagai kebutuhan utama bagi karyawan dan pekerja dalam dua industri tersebut. Walaupun begitu kebutuhan membaca dan menulis tetap dibutuhkan dalam beberapa tugas. Sebagai dasar pengembangan, kebutuhan aktual lapangan harus dimunculkan di dalam materi pembelajaran ESP bukan sekedar asumsi dan fakta di dalam kelas.

Begitupun dengan penelitian pada komunikasi Bahasa Inggris dalam pelayanan Bidang Front Office (resepsion) terhadap tamu. Meskipun telah banyak dilakukan namun fokus penelitian-penelitian terdahulu belum menyentuh area penerapan pembelajaran ESP dalam dunia Industri khususnya kesesuaian antara pembelajaran yang diterima dengan tuntutan komunikasi nyata pada bidang Front Office pada divisi resepsionis saat mahasiswa menjadi receptionist trainee. Penelitian oleh Nudin et al., (2025) terbatas pada analisa kemampuan komunikasi bahasa Inggris resepsionis di Hotel Wisata beach Wakatobi. Temuannya mengungkap bahwa staff resepsionis memiliki kemampuan bahasa Inggris yang sangat rendah bahkan beberapa diantaranya tidak memiliki kemampuan samasekali untuk mendengarkan, berbicara, menulis dan membaca dalam bahasa Inggris. Terkait hal tersebut, solusi pengembangan oleh manajemen dilakukan dengan memberikan istilah bahasa Inggris dan bantuan *Google Translate* dalam pelayanan tamu asing. Kemudian penelitian oleh Harianto et al., (2023) masih terfokus pada kajian tentang kompetensi komunikasi Guest Service Agent (GSA). Hasil penelitiannya menemukan bahwa staf GSA memiliki kemampuan komunikasi yang baik termasuk komunikasi bahasa Inggris yang diterapkan dalam proses pelayanan meliputi menyambut dan memberi salam, membantu proses registrasi, melayani permintaan kebutuhan kamar, memberikan informasi pelayanan, menjelaskan fasilitas, memberikan kunci dan menjelaskan informasi tambahan di luar hotel. Penelitian oleh Sani et al., (2021) juga masih dalam ranah mengukur kemampuan staf front office. Penelitiannya terkait kemampuan bahasa Inggris karyawan front office Hotel menemukan bahwa pada tingkat penggunaan bahasa Inggris terstruktur standar hotel, seluruh staff memiliki kemampuan yang sama. Pada bentuk komunikasi diluar standar yang diatur, maka staff dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi memiliki kemampuan yang lebih baik. Beberapa hambatan yang ditemukan yakni sulit memahami pembicaraan tamu yang terlalu cepat serta kurangnya kosakata membuat mereka tidak terbiasa dalam mengucapkan kata maupun kalimat. Berdasarkan pada sejumlah penelitian yang ada, jelas bahwa kemampuan komunikasi Bahasa Inggris sangat penting bagi staff bidang Front Office khususnya resepsionis.

Pengembangan kemampuan komunikasi melalui pembelajaran ESP pada lembaga pendidikan-pun telah dilakukan dan masif, dimana penyusunan materi ESP telah mengikuti tuntutan kebutuhan aktual pada dunia Industri dalam hal ini industri Perhotelan. Namun demikian, kita belum mengetahui sepenuhnya bagaimana materi ESP yang telah dipelajari diterapkan dalam kegiatan kerja sebenarnya, seberapa sesuai materi yang telah disusun mengikuti perkembangan kebutuhan Hotel dan kesulitan yang muncul ketika berhadapan dengan komunikasi langsung yang lebih dinamis. Padahal, jika dilihat dari tahapannya, penerapan lanjutan setelah

DOI: https://doi.org/10.31004/edukatif.v8i6.9458

pembelajaran formal bahasa Inggris ESP didapatkan di kampus adalah pada proses on the Job Training sebelum mahasiswa benar-benar terserap di dunia kerja.

Berdasarkan landasan teoritis, keterbatasan fokus penelitian serupa sebelumnya serta eratnya kaitan kemampuan komunikasi terhadap pelayanan dan tujuan pengembangan pembelajaran, maka penelitian ini menawarkan perspektif baru yang terletak pada fokusnya yang secara spesifik pada Implementasi pembelajaran ESP secara formal yang telah didapatkan oleh Receptionist Trainee di kampus, mengkaji kesesuaian antara materi yang tertuang di dalam RPS pembelajaran ESP dengan kebutuhan komunikasi kerja, serta menganalisis hambatan-hambatan yang muncul dalam kegiatan komunikasi melalui proses pelayanan pada divisi resepsionis. Sehingga hasilnya dapat memberikan kontribusi baru dan menjadi evidence-based evaluation terhadap pengembangan pelatihan Bahasa baik pada tahap Pengembangan Kurikulum, Silabus, RPS, Bahan ajar hingga Metode Pembelajaran untuk Bahasa Inggris ESP untuk Perhotelan khususnya pada bidang Front Office, divisi resepsionis.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan perspektif komunikasi dan pelayanan perhotelan pada bidang Front Office dengan tujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian ini dilakukan di hotel Seven Secrets by Hanging Gardens dengn subject penelitian adalah seluruh Receptionist trainee yang berasal dari STP Mataram yang berjumlah 2 orang beserta 1 orang supervisor. Partisipan dipilih dengan teknik purposive sampling dengan kriteria telah melewati proses pembelajaran ESP yakni English For Receptionist pada Mata Kuliah Bahasa Inggris Profesi 2 sehingga receptionist trainee yang tidak memenuhi kriteria tersebut tidak termasuk ke dalam subjek penelitian. Penelitian ini dilakukan setelah mendapatkan ijin pihak manajemen Hotel. Peneliti terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan prosedur penelitian. Pemberian ijin oleh pihak manajemen tetap dengan batasan dengan catatan proses penelitian tidak mengganggu pelayanan dan kenyamanan serta privasi tamu. Pengumpulan data dilakukan pada Agustus hingga September 2026. Pengumpulan data dimulai dari observasi yang berlangsung pada 5-26 Agustus dengan waktu yang disesuaikan dengan kesempatan yang tersedia serta jadwal para trainee. Wawancara dengan para trainee dilakukan pada tanggal 27 Agustus – 1 September serta dokumentasi dilakukan sepanjang proses pengambilan data.

Observasi Non-partisipatif, dilakukan tanpa melibatkan peneliti secara langsung di dalam kegiatan pelayanan. Peneliti melakukan pengamatan pada seluruh pelayanan yang berlangsung pada area lobby. Selain dilakukan secara visual, kegiatan observasi juga dilakukan dengan perekaman (Audio) untuk mendokumentasikan interaksi selama kegiatan pelayanan. Pada proses perekaman, persetujuan terlebih dahulu dimintai terhadap trainee dan tamu dalam hal ini dibantu disampaikan oleh supervisor yang mendampingi trainee. Karena partisipan bersifat sukarela, maka setiap partisipan berhak menolak keterlibatannya. Proses perekaman berlangsung dengan tetap menjaga kerahasiaan informasi pribadi bahkan saat proses transkripsi dan pelaporan hasil. Proses transkripsi hasil rekaman dilakukan dengan merubah audio kedalam bentuk tulisan dengan menulis pernyataan narasumber tanpa merubah keaslian informasi, memeriksa kesesuaian transkrip dengan rekaman, memberikan kode, kategori dan analisis tematik sesuai tujuan penelitian. Selain itu Catatan lapangan juga digunakan dimana sebelumnya telah disusun secara sistematis untuk tujuan pendokumentasian kegiatan.

Wawancara Semi-Terstruktur dilakukan pada 2 mahasiswa magang (Receptionist Trainee) dimana wawancara berisi pertanyaan terbuka mengenai penggunaan bahasa Inggris dalam pelayanan serta hambatan yang dihadapi selama proses pelayanan. Wawancara juga dilakukan kepada 1 orang supervisor resepsionis dengan lingkup pertanyaan yang hampir serupa dengan tambahan cakupan berupa kebutuhan komunikasi standar receptionist serta rekomendasi strategi peningkatan kemampuan komunikasi bahasa Inggris dari pihak Industri. Wawancara dilakukan dengan tatap muka dengan mengambil catatan serta melalui digital Chat.

DOI: https://doi.org/10.31004/edukatif.v8i6.9458

Dokumentasi, dilakukan sebagai bagian untuk mengumpulkan data tambahan pendukung seperti standar ungkapan pelayanan trainee, foto aktifitas pelayanan, dokumen guest complaint/request dan formulir evaluasi trainee, data tamu (bentuk anonim).

Kemudian untuk kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi Sumber dan Metode serta diskusi dengan rekan sejawat. Hal ini dilakukan untuk menguji konsistensi data serta mempertajam proses analisis data serta hasil interpretasi. Selanjutnya member checking juga dilakukan kepada partisipant serta pihak hotel untuk mendapatkan konfirmasi atas akurasi data dan interpretasi.

Analisis data dilakukan menggunakan 3 tahap mengikuti model Miles et al., (2014) yakni:

1. Reduksi Data dilakukan dengan memilah dan mereduksi data mentah agar lebih spesifik memenuhi kebutuhan dan fokus penelitian. Pada tahap ini data observasi ditranskripsi dan ditelaah secara sistematis. Begitupun dengan data wawancara. Catatan observasi serta dokumen RPS diidentifikasi sesuai dengan fokus penelitian. Data kemudian diklasifikasi dan diberikan kode melalui proses identifikasi informasi yang mewakili fokus implementasi pembelajaran ESP, kesesuaian materi ESP dengan kebutuhan komunikasi kerja, serta hambatan komunikasi para trainee. Data inti pendukung fokus penelitian akan dikelompokkan untuk mempermudah analisis sedangkan data yang tidak relevan dengan fokus penelitian disisihkan.
2. Penyajian Data dilakukan dengan menampilkan data yang telah direduksi dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel agar memudahkan pemahaman dimana informasi yang didapat diatur berdasarkan tema dan kategori. Data yang telah direduksi diorganisasikan kedalam bentuk deskripsi naratif, tabel komparatif serta disintesiskan berdasarkan kebutuhan penelitian. Data mengenai implementasi RPS ditampilkan dalam bentuk deskripsi materi dan penggunaan dalam pelayanan dan ditampilkan pada tabel implementasi beserta pola ungkapan yang digunakan. Data kesesuaian materi RPS disajikan dalam bentuk tabel dan dideskripsikan dimana RPS dan kebutuhan komunikasi pelayanan disandingkan. Hambatan komunikasi disajikan berdasarkan kategori Hambatan Linguistik, Hambatan komunikasi spontan serta hambatan psikologis. Kategori diperkuat dengan kutipan hasil wawancara, hasil catatan observasi serta penelitian serupa terdahulu guna mendukung hasil penelitian terkini.
3. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan pola dan hubungan yang ditemukan dalam data dan dibentuk guna menjawab fokus penelitian serta verifikasi dilakukan dengan cara triangulasi antar sumber dan metode. Triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari trainee dan supervisor sedangkan triangulasi data dengan membandingkan data yang diperoleh dari observasi, interview dan dokumentasi. Pada setiap perbedaan atau ketidak kosistenan informasi, maka peneliti akan melakukan peninjauan kembali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penerapan pembelajaran ESP Dalam Situasi Pelayanan Rutin.

Hasil observasi visual memberikan gambaran bahwa receptionist trainee menggunakan ungkapan yang yang telah dipelajari pada bentuk pelayanan seperti greeting and welcoming the guest, handling Check-in, giving information about hotel (termasuk explaining hotel activities), handling complaint, giving direction, small talk (termasuk ke dalam materi handling Check-In) dengan pola ungkapan dasar sebagai berikut:

Tabel 1. Bentuk Pelayanan dan Pola ungkapan

No.	Bentuk Pelayanan	Kegiatan Komunikasi	Pola Ungkapan
1	Greeting & Welcoming Guest	Interaksi dengan menggunakan ungkapan menyapa dan menyambut tamu	Good morning, Sir/ Madam. Welcome to Seven secrets. How May I assist you?
2	Handling Check-In	Interaksi meminta data tamu dan mengarahkan hingga tamu tiba di kamar	May I Have your name please? Here is your room key. Our team will be Happy to assist you with your luggage

DOI: https://doi.org/10.31004/edukatif.v8i6.9458

No.	Bentuk Pelayanan	Kegiatan Komunikasi	Pola Ungkapan
3	Explaining Hotel Facilities	Interaksi menjelaskan fasilitas hotel	We have spa facilities, it's open daily start from 9.00am till 19.00pm We have snorkling equipments, there is cano also, you can use it for free.
4	Giving Information	Interaksi memberikan informasi mengenai area sekitar Hotel atau aktivitas	Our restaurant is just next to the beach We have several activities that you may enjoy during your stay
5	Handling Complaints	Interaksi menangani keluhan tamu	I'm very sorry for the inconvenience Sir/Madam. Let me see what can I do to assist you
6	Giving Direction	Interaksi mengarahkan tamu ke titik lokasi tertentu	From here, take left for 10 meters and there you are The bar is next to the beach.
7	Small Talk	Interaksi membahas pengalaman berlibur tamu	How was your flight? Is everything good during your journey to our place?

Hasil wawancara dengan Supervisor dan Trainee menunjukkan, bahwa dalam proses pelayanannya, trainee mampu menggunakan standar ungkapan pelayanan hotel yang diberikan. Beberapa pelayanan seperti pada proses menerima telpon dengan ungkapan *"Thank you for calling, Selvy sepaking. How may I assist you?"* menangani permintaan tamu dengan ungkapan *"Is there anything else I can assist you with?",* handling guest check-out dengan ungkapan *"Good morning Mr. AJ, How was your stay with us?"* dan handling payment dengan ungkapan *"Is everything correct, Sir?"* memiliki kemiripan dengan apa yang telah dipelajari mahasiswa.

Kesesuaian materi ESP dengan kebutuhan komunikasi kerja

Analisis kesesuaian materi pembelajaran ESP dilakukan dengan membandingkan materi di dalam RPS dengan komunikasi aktual yang dilakukan selama proses pelayanan di Hotel. Hal ini bertujuan untuk mengukur relevansi materi pembelajaran yang diajarkan dalam merepresentasikan kebutuhan komunikasi pada pelayanan seorang resepsionis.

Hasil analisis terhadap RPS dan observasi pelayanan menggambarkan beberapa hal penting yakni, pertama, bahwa materi RPS berupa greeting and welcoming the guest, handling phone reservation, handling guest check-in, giving information about hotel, giving indoor and outdoor direction, handling guest request, handling guest complaint, recomending tourist attraction, handling guest check-out dan handling payment didapati memiliki relevansi dengan kegiatan pelayanan oleh resepsionis trainee berupa menangani check-in, menerima telfon, menjawab pertanyaan tamu, menunjukkan arah, menangani permintaan tamu, menangani keluhan, menangani tamu dan menangani check-out.

Kedua, ditemukan bahwa beberapa materi memiliki irisan keterkaitan dengan pelayanan namun dengan penamaan yang berbeda seperti materi handling phone reservation yang dalam pelayanan aktual menerima telfon, reccomending tourist attraction yang dijumpai dalam pelayanan mengantar tamu (escorting the guest) serta handling payment di dalam pelayanan menangani check-out. Karena keterbatasannya dalam proses pelayanan, materi seperti handling direct reservation tidak ditemukan digunakan. Hal ini dipersepsikan berkaitan dengan tingginya tingkat reservasi online dan melalui telfon sehingga meminimalisir reservasi langsung. Selain itu, dapat juga dipengaruhi oleh waktu observasi dan pembagian tugas trainee. Ketiga, komunikasi pada pelayanan seperti mengantar tamu (escorting the guest) yang membutuhkan kemampuan menjawab pertanyaan tambahan diluar komunikasi terstruktur hanya berupa irisan materi serta mendeskripsikan tempat atau object wisata belum tertuang di dalam RPS pembelajaran. Hasil analisis yang mempertimbangkan unsur relevansi, implementasi dan kecukupan materi pada kebutuhan komunikasi receptionist trainee tersebut

DOI: https://doi.org/10.31004/edukatif.v8i6.9458

dapat memberikan gambaran seberapa jauh relevansi materi pembelajaran yang tertuang di dalam RPS dengan praktik kerja para receptionist trainee. Sebagai pembanding tingkat Implementasi, berikut merupakan materi pembelajaran yang tertuang di dalam RPS pembelajaran ESP English for Receptionist:

Tabel 2. Tabel kesesuaian Materi ESP terhadap Kebutuhan Komunikasi Kerja

No.	Materi ESP Dalam RPS Pembelajaran	Bentuk Praktikal Aktual	Frekuensi penggunaan	Tingkat Kesesuaian	Catatan Kebutuhan pengembangan
1	Greeting and welcoming the guest	Digunakan dalam proses "Menangani Check-In "	Tinggi	Sesuai	Materi Greeting and Welcoming tetap sentral untuk dituangkan dalam RPS. Penambahan materi berupa "polite gesture" dan "friendly intonasi" bisa ditambahkan.
2	Handling phone reservation	Digunakan dalam proses "Menerima Telpon"	Tinggi	Sesuai	Materi sudah tepat dengan kebutuhan aktual
3	Handling walk-in reservation	Tidak digunakan	Sangat rendah	Belum sesuai	Materi tetap di hadirkan sebagai antisipasi pelayanan pada hotel yang berbeda.
4	Handling guest check-in	Digunakan dalam proses "Menangani Check-In "	Tinggi	Sesuai	Materi sudah tepat dengan kebutuhan aktual
5	Giving information about hotel	Digunakan dalam proses "Menjawab pertanyaan tamu"	Tinggi	Sesuai	Materi sudah tepat dengan kebutuhan aktual
6	Giving direction inside the hotel area (indoor)	Digunakan dalam proses "Menunjukkan arah"	Tinggi	Sesuai	Materi sudah tepat dengan kebutuhan aktual namun perlu ditambahkan materi "preposition of place"
7	Giving direction outside the hotel area (outdoor)	Digunakan dalam proses "Menunjukkan arah "	Tinggi	Sesuai	Materi sudah tepat dengan kebutuhan aktual namun perlu ditambahkan materi "preposition of place"
8	Handling guest request	Digunakan dalam proses "Menangani permintaan tamu"	Sedang	Sesuai	Pengembangan perlu dilakukan dengan menambahkan jenis permintaan tamu serta cara menjawab termasuk jika permintaan tidak tersedia.
9	Handling guest complaint	Digunakan dalam proses "Menangani Keluhan"	Sedang	Sesuai	Pengembangan perlu dilakukan dengan keluhan umum dan keluhan tak terduga serta cara menangani keluhan berat.
10	Recommending tourist attraction	Digunakan dalam proses "Mengantar Tamu"	Rendah	Kesesuaian rendah, hanya berupa irisan materi	Perlu menambahkan materi Escorting the guest dengan mengembangkan pembahasan Small talk
11	Handling guest check-out	Digunakan dalam proses "Menangani check-out"	Tinggi	Sesuai	Materi ini bisa digabungkan dengan Handling Payment

DOI: https://doi.org/10.31004/edukatif.v8i6.9458

12	Handling payment	Digunakan dalam proses "Menangani check-out"	Tinggi	Sesuai	Materi handling payment berpotensi diintegrasikan dengan materi Check-out

Hambatan dan pengembangan kemampuan komunikasi

Untuk tujuan identifikasi kesulitan yang dihadapi receptionist trainee dalam proses komunikasinya, peneliti mengkaji hambatan yang muncul baik dalam memahami pesan maupun saat merepson dengan tepat baik saat komunikasi pada pola standar pelayanan maupun secara spontan. Analisis hambatan komunikasi berdasarkan hasil observasi dan wawancara menemukan bahwa, pertama, hambatan linguistik yang berperan terhadap tingkat pemahaman berupa keterbatasan vocabulary, accent serta fluency (kecepatan berbicara) tamu. *"saya beberapa kali susah paham kalo tamu pake kata-kata baru. Jadi harus nanyain ulang lagi maksud tamunya apa"(NS, 2026).* Situasi ini, menggambarkan kesulitan yang dihadapi oleh trainee yang disebabkan oleh kesenjangan kemampuan kosakata yang dipelajari dengan yang ditemukan di situasi kerja. "

Hasil ini serupa dengan beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian oleh Kijpoonphol & Duy Linh (2020) yang menemukan bahwa aksen bahasa Inggris menjadi kendala bagi staf resepsionis terutama aksen yang bukan penutur asli Bahasa Inggris (non-native english), Pham (2023) dimana resepsionis memiliki permasalahan ketika menemukan penutur bahasa Inggris dengan aksen Italia, Cina, Spanyol, Korea dan Prancis serta Sani et.al (2021) mengungkapkan bahwa karyawan front office tidak mampu memahami maksud tamu, bahkan mengucapkan kata atau kalimat karna keterbatasan vocabulary dan fluency (kecepatan) berbicara tamu.

Keterbatasan vocabulary dipersepsian memiliki kaitan terhadap kurangnya kemampuan trainee dalam memahami maksud, menyusun kalimat serta memberikan respon kepada tamu karna kurangnya penguasaan kosakata, baik secara jumlah (size) dan kelancaran (fluency), secara signifikan mempengaruhi kemampuan mendengarkan (listening comprehension) dan memhami percakapan, karna seseorang dengan penguasaan kosakata yang lebih banyak memiliki kemampuan mendengarkan dan memahami komunikasi dengan lebih baik (Li & Zhang, 2019).

Begitupun dalam hal aksen, keterbatasan mengenali aksen tertentu berkontribusi terhadap lemahnya kemampuan mendengarkan dan memaknai komunikasi karna keterbiasaan atau familiaritas terhadap aksen tertentu berpengaruh terhadap kemampuan listening (Ockey & French, 2014). Disamping itu penguasaan kosakata juga dapat mempengaruhi kemampuan berbicara (speaking) pada aspek kelancaran (fluency), akurasi (accuracy) dan kompleksitas (complexity) (Liu, 2020). Jadi, secara sederhana dapat dikaitkan bahwa keterbatasan kosakata, familiaritas terhadap aksen tertentu serta kecepatan berbicara tamu dapat mempengaruhi pemahaman trainee terhadap komunikasi secara utuh sehingga berkontribusi terhadap kemampuan mendengarkan dan berbicara dengan tamu.

Kedua, hambatan komunikasi spontan dimana pada situasi komunikasi tertentu di luar komunikasi rutin yang dipelajari, memunculkan kesulitan tersendiri bagi trainee seperti ketika tamu menanyakan informasi spesifik tentang hotel atau destinasi wisata dengan pertanyaan klarifikasi lanjutan untuk penjelasan yang lebih luas atau bahkan saat mengajukan permintaan mendadak.*"Kondisi sulit biasanya muncul saat menghadapi keluhan atau permintaan mendadak…"*(NS, 2026). Situasi merupakan gambaran permasalahan yang berkaitan dengan keterbatasan kemampuan trainee saat menghadapi komunikasi spontan. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian terdahulu oleh Yunita & Wahyudi (2020) yang menemukan bahwa dalam konteks komunikasi dengan kondisi spontan tertentu seperti menangani permintaan serta penolakan tamu, sebagian besar staf front desk belum mampu melakukannya dengan baik. Temuan serupa juga diungkapkan oleh Rizki et.al (2026) bahwa diluar pelayanan standar seperti handling check-in, interaksi pada konteks tertentu seperti di restoran, kolam atau komunikasi dengan topik alam dan wisata menjadi kendala bagi staf resepsionis Hotel. Hasil dan penelitian terdahulu ini menggambarkan bahwa pada situasi komunikasi spontan tentu tidak dapat diakomodir dengan

DOI: https://doi.org/10.31004/edukatif.v8i6.9458

mengulang ungkapan standar yang dipelajari dan menuntut trainee untuk mengembangkan respon secara spontan.

Ketiga, yakni hambatan Psikologi berupa kurang percaya diri dan rasa khawatir melakukan kesalahpahaman saat dihadapkan pada pelayanan yang membutuhkan respon cepat seperti pada saat tamu ramai. Para trainee beberapa kali merasa gugup ketika berhadapan dengan situasi kerja dimana mereka harus menangani beberapa tamu dalam satu waktu atau saat berhadapan dengan tamu dengan bahasa inggris yang fasih. *"Kadang saya merasa kurang percaya diri kalo lagi ngomong sama tamu asing yang bicara cepet atau aksen yang beda"*(NS, 2026). Kondisi ini merepresentasikan keterbatasan familiaritas terhadap aksen bahasa Inggris tertentu trainee serta keterbatasan menangkap kecepatan berbicara.

Hambatan ini serupa dengan temuan oleh Rizki et.al (2026) yang menggambarkan kurang percaya dirinya resepsionis ketika berinteraksi dengan tamu penutur bahasa Inggris yang berbicara dengan fasih. Selain itu kurangnya pengalaman serta intensitas praktik komunikasi aktual turut menjadi faktor penyebab kurangnya kepercayaan diri resepsionis. Hasil serupa juga disampaikan oleh Zaki et.al (2025) bahwa staff FO sering merasa kurang percaya diri, gugup, takut melakukan kesalahan termasuk kesalahan pengucapan kosakata saat menjelaskan fasilitas, merespon pertanyaan tamu terkait check-out. Secara umum, hasil analisis hambatan komunikasi di atas menggambarkan bahwa kondisi penguasaan bahasa Inggris trainee masih membutuhkan pengembangan dalam berbagai hal seperti pengembangan penguasaan kosakata, familiaritas aksen, praktik komunikasi guna meningkatkan rasa percaya diri, serta peningkatan pemahaman terhadap kecepatan berbicara tamu. Temuan ini tentu menjadi bukti dasar untuk evaluasi terkait pembelajaran ESP dalam upaya mempersiapkan kemampuan komunikasi mahasiswa di lingkungan kerja.

Pembahasan

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa memiliki pemahaman dan kemampuan yang baik dalam menggunakan ungkapan standar pelayanan faktanya tidak cukup membuat komunikasi mandiri dapat berjalan dengan lancar pada situasi komunikasi aktual lingkungan kerja. Lebih dari sekedar penguasaan kosakata serta ungkapan standar, menangani komunikasi spontan membutuhkan kemampuan lebih dalam menerapkan pengetahuan yang didapatkan. Situasi tersebut menghadirkan kesenjangan antara kemampuan komunikasi yang dipelajari dengan kemampuan penggunaannya dalam pelayanan tak terduga.

Pembelajaran ESP dengan mengenalkan berbagai kosakata dan ungkapan standar pelayanan perhotelan merupakan dasar yang penting untuk menjalankan komunikasi profesional. Namun demikian kemampuan komunikasi yang lebih adaptif merupakan tuntutan pada lingkungan kerja sebenarnya. Pada komunikasi langsung, memahami pesan atau maksud tamu serta memberikan respon yang sesuai menjadi sangat penting bukan sekedar mengulang ungkapan yang sama. Argumentasi ini searah dengan klaim Rizki et.al (2026) bahwa pada konteks komunikasi aktual yang lebih variatif diluar interaksi pelayanan yang menggunakan ungkapan standar, staff resepsionis kerap merasa kesulitan.

Lebih lanjut, kemampuan memahami pesan serta memberikan respon yang tepat pada komunikasi spontan membutuhkan keselarasan antara keterampilan speaking dan listening. Sebab keterbatasan pada kedua kemampuan tersebut dapat berkontribusi pada rendahnya kemampuan memahami ungkapan / pertanyaan, memahami aksen tertentu serta ungkapan yang tidak familiar yang hasil akhirnya berkaitan dengan kesesuaian dalam memberikan respon yang efektif guna mempertahankan interaksi. Dengan demikian, keterampilan speaking dan listening dalam pembelajaran formal ESP bidang perhotelan harus diintegrasikan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kesenjangan yang ditemukan pada proses implementasi komunikasi hasil pembelajaran ESP pada lembaga pendidikan dengan kondisi aktual di industri dapat mempercepat proses evaluasi. Sehingga pengembangan materi yang sebelumnya dilakukan melalui analisa kebutuhan (needs analysis) dapat di pertimbangkan kembali untuk di lakukan perubahan mengikuti perkembangan terbaru. Beberapa aspek yang berperan menjadi penghambat komunikasi dalam bentuk hambatan linguistik, hambatan komunikasi spontan serta hambatan psikologi dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam melakukan

evaluasi kurikulum dengan formulasi yang tepat sesuai situasi kerja sebenarnya dan lebih autentik. Dengan demikian, penarikan kesimpulan terkait efektivitas pembelajaran ESP tidak terbatas pada keterampilan mengenali dan menggunakan pola komunikasi standar tapi juga penggunaan secara mandiri.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran ESP sebagai jenjang dasar persiapan komunikasi profesional memiliki kontribusi yang baik terhadap receptionist trainee. Hasil pembelajaran ESP yang telah didapatkan dari kegiatan belajar formal di kampus dapat digunakan pada pelayanan kerja resepsionis. Namun demikian, materi pembelajaran yang tertuang di dalam RPS Pembelajaran English For Receptionist belum sepenuhnya terkait dengan praktik komunikasi sebenarnya di Hotel. Materi Handling Walk-in (Direct) Reservation misalnya, belum ditemukan digunakan oleh trainee dalam proses pelayanan.

Kendala komunikasi utama dalam penelitian tidak hanya datang dari unsur linguistik tapi juga meliputi hambatan dalam memahami dan mereson komunikasi spontan. Lebih lanjut, faktor psikologis juga turut ditemukan menjadi hambatan dalam komunikasi pelayanan receptionist trainee. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketercakupan materi di dalam RPS pembelajaran tidak bisa mengukur efektivitasnya. Lebih dari itu, pertimbangan keterampilan peserta didik dalam menerapkannya pada situasi aktual pelayanan merupakan salah satu unsur penting.

Berdasarkan hal tersebut, pengembangan materi dan pembelajaran English for Receptionist yang tertuang di dalam RPS dapat diformulasikan dengan mengutamakan penguatan pada unsur kosakata, speaking, listening, serta kegiatan komunikasi spontan dengan situasi kerja sebenarnya yang sekaligus dapat melatih dan meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa sebelum menghadapi praktik kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Aiba, M. N. R, & Septemuryantoro, S. A, (2025). Effectiveness of Communication Skills on Service Quality in The Front Office Department of Sunway Putra Hotel. *Struktural (Seminar on Translation, Applied Linguistics, Literature, and Cultural Studies).* 2 (01), 350─354. https://publikasi.dinus.ac.id/struktural/article/view/12367

Aryati, K.F. (2022). The Analysis of the English Use and Barriers in Front Office in Hotels in Bali. *e-Journal of Linguistics.16 (2): 227-235.* https://doi.org/10.24843/e-jl.2022.v16.i02.p08

Damayanti, L.S. (2019). Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris dalam Industri Pariwisata. *Journal of Tourismpreneurship Culinary Hospitality Convention and Event Management 2*(1):71-82.

https://www.researchgate.net/publication/376810704

Fadilah, R., Ayudia, H. Y., Harmawan, V., Adzandri, F., & Rangkuti, P. A. (2024). A Critical Task Need Analysis of English for Room Division Department of Hospitality Industry: Internship Students' Reflection. *Eternal (English Teaching Journal)*, *15*(1), 107–118. https://doi.org/10.26877/eternal.v15i1.352

Harianto, F., Rasyid Ohorella, N., & Dalimunthe, M. A. (2023). Kompetensi Komunikasi Guest Service Agent dalam Mendorong Mh Hotel Ipoh Malaysia. *KomunikA (Jurnal Ilmu Komunikasi),* 19, (02) : 30-35. https://www.researchgate.net/publication/374447152

Kijpoonphol, W., & Duy Linh, N. (2020). Needs of Front Office Staff's English Communication Skills. *Journal of Thai Hospitality and Tourism,* 16 (1): 92-105. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/tourismtaat/article/view/148487

Li, Y., & Zhang, X. (2019). L2 Vocabulary Knowledge and L2 Listening Comprehension: A Structural Equation Model. *Canadian Journal of Applied Linguistics, Special Issue*: 22 (1) 85-102. https://eric.ed.gov/?id=EJ1217816

Liu, S., Islam, H., Ghosh, T., Ali, M.S.e., & Afrin, K.H. (2025). Exploring The Nexus between Economic Growth and Tourism Demand: The Role of Sustainable Development Goals. *Humanities And Social Sciences Communications* 12:441, https://doi.org/10.1057/s41599-025-04733-y.

Liu, Y. (2020). Relating Lexical Access and Second Language Speaking Performance**.** *Languages. 5*(13) 1-15. https://www.researchgate.net/publication/340614639_Relating_Lexical_Access_and_Second_Language_Speaking_Performance.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). In *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. (3rd ed.). SAGE Publications.

Mulyawan, U., Resmayani, N.P. A., & Putra, I.N.T.D (2026). The Role of ESP-Based Training in Enhancing Speaking Fluency and Professional Confidence for Prospective Front Office Professionals. https://doi.org/10.31004/basicedu.v9i5.10742

Nguyen, D. T. (2025). English Proficiency Requirements for Hotel Frontdesk Staff by the Vietnam Tourism Occupational Standards: Implications for ESP Curriculum in Vietnam. *Educational Process: International Journal, 18*, e2025491. https://doi.org/10.22521/edupij.2025.18.491

Nudin, N., Akiriningsih, T., & Ermawati, K.C (2025). Kemampuan Berbahasa Inggris dalam Kinerja Pelayanan Resepsionis di Hotel Wisata *Beach* Wakatobi. *Jurnal Sabbhata Yatra Jurnal Pariwisata dan Budaya*. 6 (1) 157-168. https://jurnal.radenwijaya.ac.id/index.php/ sabbhata_yatra/article/view/2029.

Ockey, G. J., & French, R. (2014). From One to Multiple Accents on a Test of L2 Listening Comprehension. Iowa state university. http://dx.doi.org/10.1093/applin/amu060.

Pham, C.K (2023). Needs Analysis: Hotel Receptionists' Use Of English. European Journal of Education Studies. 10 (1) : 173-185. http://dx.doi.org/10.46827/ejes.v10i1.4634

Putri, N.E., Kher, D.F., Rani, Y.A., & Ramli, A.J (2018). English for Specific Purposes: English Language Needs in Hospitality and Travel Industry. *International Journal of Multidisciplinary Research of Higher Education. 1 (1) : 1-17.* https://doi.org/10.24036/ijmurhica.v1i1.8

Raudatul (2025). Mobilitas Wisatawan dalam Mendukung Pariwisata Berkelanjutan di Kawasan Lombok–Sumbawa. *Aletheia: Jurnal Sosial & Humaniora, Inovasi, Ekonomi, Dan Edukasi,* 2 (2).121-130. https://www.researchgate.net/publication/400763913.

Rini, N.A (2021). Kemampuan Berkomunikasi Front Desk dalam Melayani Tamu Hotel. *Global Research On Tourism Development and Advancement (Garuda)*, 3 (2):123-135. https://www.researchgate.net/publication/364176913

Riza, N., Rahayu, W.I., Hidayatullah, M.R, & Yusuf. (2025). Prediksi Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Menggunakan Metode Dynamic Harmonic Regression. *Jurnal Data Science Indonesia,* 5 (2) : 20-28. https://doi.org/10.47709/dsi.v5i2.5915

Rizki, A. E., Farmasari, S., & Arafiq. (2026). Challenges in English Communication for Hospitality Receptionists at Sheraton Hotel. Journal of Authentic Research, 5(3), 6781–6790. https://doi.org/10.36312/jar.v5i3.6399

Rizqi, F. D., Sagala, A. E., & Agung, I. G. A., (2026). Hambatan Komunikasi *Concierge- Reception* terhadap Pelayanan Tamu di Grand Mercure Solo Baru. *Jurnal Pariwisata dan Hospitality.* (2)1: 202-208. https://jurnal.pustakabangsaindonesia.com/index.php/jph/article/view/407

Sani, N.M., Agustina, M.F., & Februansyah, R. (2021). Kemampuan Berbahasa Inggris Lisan Karyawan Front Office Hotel Java Heritage. *Jurnal Online Soedirman - Universitas Jenderal Soedirman, 1 (1) : 1-11.* https://jos.unsoed.ac.id/index.php/vokasia/article/view/4520.

Setiawan, I. W., Anggraini, D. P., & Sugeha, A. Z. (2025). The Influence of Front Office Staff Communication Skills on Guest Satisfaction in Complaint Handling at Savana Hotel & Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, *5*(2), 66–71. https://doi.org/10.26905/jt.v5i2.16249

Sudantari N.M.N., Padmadewi N.N., & Dewi K.S (2019). The Use of Verbal and Non-Verbal Communication by Front Office Staff to Guest at Double-Six Luxury Hotel Seminyak, *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris Undiksha*, 7(2) : 42-51. https://doi.org/10.23887/jpbi.v7i2.20414

Wibiksana, V., & Estikowati. (2016). Pentingnya Komunikasi dalam Upaya Meningkatkan di Hotel Tugu Malang, *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(1) : 1-16 . https://doi.org/10.26905/jpp.v1i1.367

Xenia,T., & Indriyani,C.E. (2025). Hoteliers' Needs Analysis in a Five-Star Hotel: ESP Course Design Considerations. *Journal of English Language and Education*, 10 (6): 212-222. https://doi.org/10.31004/jele.v10i6.1563

Yogyanti, D. W., Iswahyuni, D., Sari, A. B. P., & Rejeki, S. (2025). Hospitality Meets Language: Addressing English Communication Barriers in Indonesian Hotels Based on Tripadvisor Guest Reviews. *SHS Web of Conferences*, *226*, 01018. https://doi.org/10.1051/shsconf/202522601018.

Yunita, W., & Wahyudi, R. (2020). The Speech Act of Request and Refusal in English as a Foreign

Language: Hotel Front Desk's Linguistic Politeness. *ELSYA: Journal of English Language Studies*. 2 (2)54-60. http://ojs.journal.unilak.ac.id/index.php/elsya

Zaki, L.B., Purba, A.T., Nugraha, H., & Febria, D. (2025). A Needs-Based Analysis and Development of an English Language Skills Module for Front Office Employees at a Local Hotel in Batam. *Indonesian Journal of EFL and Linguistics,* 10 (2): 301-317. http://dx.doi.org/10.21462/ijefl.v10i2.941