

## PERSEPSI WISATAWAN YANG MENGINAP TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI STAF HOTEL DALAM PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DI PARAPAT KABUPATEN SIMALUNGUN

Booni Tauhid  
Politeknik Pariwisata Medan  
Email : [booni.tauhidd@gmail.com](mailto:booni.tauhidd@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan mancanegara terhadap kemampuan komunikasi staf hotel dalam menggunakan bahasa Inggris di kawasan wisata Parapat, Kabupaten Simalungun. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penguasaan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi global di sektor pariwisata, terutama dalam pelayanan hotel. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap interaksi antara wisatawan dan staf hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum wisatawan menilai kemampuan bahasa Inggris staf hotel sudah cukup baik untuk komunikasi dasar seperti check-in dan pemesanan makanan. Namun, terdapat kendala dalam memahami aksen wisatawan serta menyampaikan informasi kompleks, seperti penanganan keluhan atau penjelasan detail fasilitas. Meski demikian, keramahan dan sikap kooperatif staf hotel tetap memberikan kesan positif bagi wisatawan. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya pelatihan berkelanjutan dalam bahasa Inggris yang disesuaikan dengan situasi nyata di lingkungan kerja guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu asing.

**Kata kunci:** persepsi wisatawan, staf hotel, komunikasi, bahasa Inggris, Parapat

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Secara etimologi pariwisata berasal dari kata wisata yang dapat diartikan sebagai perjalanan. Soemanto (2017) mendefinisikan pariwisata sebagai suatu kegiatan perjalanan yang terencana minimal 24 jam dan kemudian kembali. Definisi ini menjelaskan bahwa perjalanan dalam bentuk apapun dapat dikategorikan sebagai pariwisata, seperti perjalanan dinas, bisnis, pendidikan, kunjungan keluarga, bersantai, hingga perjalanan dalam rangka pemulihan kesehatan. Soemanto (2017) menegaskan bahwa perjalanan tersebut menggunakan waktu luang.

Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia seyogyanya diikuti oleh peningkatan kemampuan sumber daya, sehingga semakin banyak masyarakat yang terserap di sektor pariwisata dan mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat Indonesia. Berbagai keterampilan diperlukan agar mampu bersaing dalam dunia kerja di sektor pariwisata. Salah satu keterampilan yang perlu dimiliki masyarakat agar mampu bersaing adalah keterampilan berbahasa Inggris. Akan tetapi, kemampuan atau keterampilan Bahasa Inggris orang Indonesia masih berada di posisi terbawah di antara negara-negara yang tergabung dalam MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN).

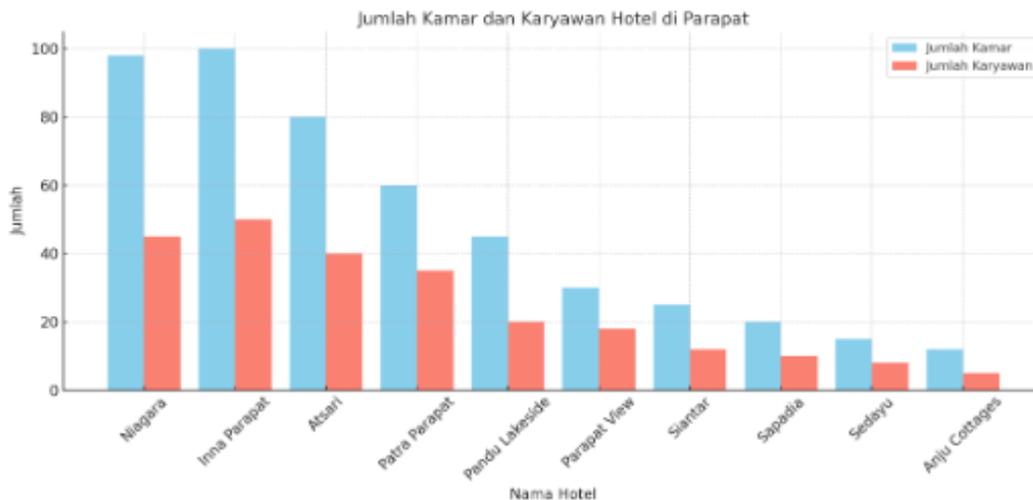
Kemampuan berbahasa Inggris masyarakat Indonesia berada pada rentang 38.45 – 54.06 (Iriance, 2018: 776). Negara anggota MEA yang memiliki keterampilan berbahasa Inggris tertinggi adalah Singapura, Malaysia, dan Filipina. Sedangkan Indonesia, Vietnam, dan Thailand merupakan 3 negara anggota MEA yang memiliki kemampuan Bahasa Inggris terendah.

Parapat, yang terletak di Kabupaten Simalungun, merupakan salah satu destinasi wisata utama di sekitar Danau Toba. Sebagai daerah wisata, kemampuan staf hotel dalam

berkomunikasi dengan wisatawan asing, khususnya dalam bahasa Inggris, menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan.

Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat kendala dalam komunikasi antara wisatawan asing dan staf hotel di Parapat. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana wisatawan yang menginap di hotel-hotel Parapat menilai kemampuan komunikasi staf hotel dalam berbahasa Inggris serta dampaknya terhadap pengalaman mereka selama menginap.

**Gambar 1. Daftar Nama Hotel di Parapat Kabupaten Simalungun**



Sumber: BPS Simalungun, 2024.

Gambar diatas memperlihatkan perbandingan jumlah kamar dan jumlah karyawan dari sepuluh hotel yang berada di kawasan Parapat, Kabupaten Simalungun. Hotel Inna Parapat dan Niagara menempati posisi teratas sebagai hotel dengan jumlah kamar terbanyak, masing-masing memiliki

100 dan 98 kamar. Disusul oleh Hotel Atsari dan Patra Parapat Lake Resort dengan jumlah kamar yang cukup tinggi. Sementara itu, hotel-hotel seperti Anju Cottages dan Hotel Sedayu memiliki jumlah kamar yang jauh lebih sedikit, menandakan kapasitas

yang lebih kecil atau skala operasional yang lebih sederhana.

Dari sisi jumlah karyawan, pola yang terlihat cukup selaras dengan jumlah kamar. Hotel-hotel dengan kapasitas kamar yang besar cenderung mempekerjakan lebih banyak staf, seperti Inna Parapat (50 orang) dan Niagara (45 orang). Sebaliknya, hotel berskala kecil seperti Anju Cottages hanya mempekerjakan 5 orang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah karyawan sangat dipengaruhi oleh kapasitas operasional hotel, yang mencakup kebutuhan layanan tamu, kebersihan, serta operasional dapur dan manajemen. Grafik ini memberikan gambaran yang jelas mengenai distribusi sumber daya manusia dan kapasitas akomodasi yang tersedia di destinasi wisata Parapat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Persepsi Wisatawan**

Persepsi merupakan proses di mana individu mengorganisasi dan menginterpretasikan stimulus yang diterima dari lingkungan untuk membentuk gambaran atau pemahaman tertentu (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks pariwisata, persepsi wisatawan merujuk pada bagaimana wisatawan menilai dan memahami pengalaman mereka selama melakukan perjalanan, termasuk interaksi dengan pelaku industri pariwisata seperti staf hotel (Crompton, 1979). Persepsi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti harapan, pengalaman sebelumnya, kualitas layanan, serta kemampuan komunikasi dari penyedia jasa.

### **Kemampuan Komunikasi Staf Hotel**

Kemampuan komunikasi merupakan aspek penting dalam pelayanan jasa, khususnya di sektor perhotelan. Menurut Devito (2013), komunikasi yang efektif memerlukan keterampilan dalam menyampaikan informasi secara jelas, empati, serta kemampuan mendengarkan secara aktif. Dalam konteks hotel, staf diharapkan mampu membangun hubungan yang positif dengan tamu melalui komunikasi yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan tamu. Komunikasi yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu dan membentuk citra positif terhadap hotel tersebut.

### **Bahasa Inggris sebagai Alat Komunikasi Global**

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang digunakan secara luas dalam dunia pariwisata dan perhotelan. Menurut Crystal (2003), penguasaan bahasa Inggris memungkinkan terjadinya komunikasi lintas budaya antara staf hotel dan wisatawan mancanegara. Dalam konteks destinasi wisata seperti Parapat, penggunaan bahasa Inggris yang efektif oleh staf hotel menjadi penting untuk memberikan informasi, pelayanan, serta kenyamanan bagi wisatawan asing. Ketidakmampuan staf dalam menggunakan bahasa Inggris dapat menimbulkan kesalahpahaman dan menurunkan kualitas pengalaman wisatawan.

### **Hubungan Kemampuan Bahasa Inggris dengan Persepsi Wisatawan**

Kemampuan staf hotel dalam menggunakan bahasa Inggris sangat

berpengaruh terhadap persepsi wisatawan, terutama wisatawan mancanegara. Menurut penelitian dari Sari dan Putra (2020), wisatawan cenderung memiliki persepsi positif terhadap hotel yang memiliki staf dengan kemampuan bahasa asing yang baik. Komunikasi yang lancar membuat wisatawan merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan dan kemungkinan untuk berkunjung kembali.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan wisatawan asing yang menginap di beberapa hotel di Parapat. Selain itu, dilakukan observasi langsung mengenai interaksi antara staf hotel dan wisatawan. Subjek penelitian adalah wisatawan asing yang menginap di hotel-hotel yang tersebar di Parapat. Hotel-hotel ini dipilih berdasarkan tingkat kunjungan wisatawan asing yang cukup tinggi

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Persepsi Wisatawan terhadap Kemampuan Komunikasi Bahasa Inggris Staf Hotel**

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar wisatawan menganggap bahwa staf hotel di Parapat memiliki kemampuan komunikasi bahasa Inggris yang cukup baik, terutama dalam menyampaikan informasi dasar dan menangani permintaan sederhana. Wisatawan mengapresiasi keramahan dan usaha staf dalam memberikan pelayanan terbaik meskipun terdapat keterbatasan

dalam kosakata dan pelafalan. Beberapa wisatawan menyatakan bahwa mereka masih bisa memahami maksud staf hotel, tetapi terkadang memerlukan pengulangan agar komunikasi lebih jelas.

Namun, tidak semua pengalaman wisatawan positif. Beberapa wisatawan mengalami kendala dalam berkomunikasi ketika menyampaikan permintaan yang lebih kompleks atau ketika bertanya tentang detail tertentu yang memerlukan pemahaman lebih lanjut. Misalnya, dalam menjelaskan fasilitas hotel atau memberikan rekomendasi tempat wisata, staf hotel sering kali kesulitan menemukan kata-kata yang tepat dalam bahasa Inggris. Dalam beberapa kasus, wisatawan harus menggunakan aplikasi penerjemah atau bahasa tubuh untuk memperjelas maksud percakapan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa dalam situasi tertentu, staf hotel cenderung menggunakan kalimat pendek dan sederhana untuk berkomunikasi dengan wisatawan asing. Hal ini membantu dalam komunikasi dasar, tetapi kurang efektif dalam memberikan informasi yang lebih rinci. Selain itu, dalam situasi ketika wisatawan mengalami masalah atau memiliki keluhan, staf hotel terkadang kesulitan memahami dan memberikan tanggapan yang sesuai. Akibatnya, beberapa wisatawan merasa kurang puas karena masalah mereka tidak terselesaikan dengan cepat akibat kendala bahasa.

Meskipun terdapat kendala, mayoritas wisatawan tetap merasa puas dengan pelayanan staf hotel di Parapat karena sikap ramah dan usaha yang ditunjukkan oleh staf. Beberapa wisatawan juga menyarankan agar hotel-hotel di

Parapat menyediakan pelatihan bahasa Inggris bagi stafnya untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mereka. Dengan begitu, interaksi antara staf hotel dan wisatawan dapat berjalan lebih lancar dan

meningkatkan pengalaman menginap wisatawan asing.

Berikut adalah temuan utama dari hasil wawancara dan observasi

**Tabel 1. Kemampuan Komunikasi berbahasa Inggris Staf Hotel yang Menginap di Parapat**

Aspek yang Dinilai	Temuan dari Wawancara dan Observasi
Kefasihan Berbicara	Sebagian besar staf dapat berbicara dalam bahasa Inggris dengan cukup baik, tetapi ada kendala dalam pelafalan dan penggunaan kosakata yang lebih kompleks.
Pemahaman Terhadap Tamu	Staf memahami permintaan dasar wisatawan, tetapi kesulitan dalam memahami pertanyaan atau keluhan yang lebih rumit.
Keramahan dalam Berkomunikasi	Wisatawan mengapresiasi keramahan staf, yang membantu menciptakan komunikasi yang lebih nyaman.
Kejelasan dalam Penyampaian Informasi	Informasi dasar dapat disampaikan dengan cukup jelas, tetapi wisatawan terkadang harus mengulang pertanyaan atau menggunakan bantuan aplikasi penerjemah.
Efektivitas Komunikasi dalam Situasi Masalah	Staf hotel mengalami kesulitan dalam memahami keluhan wisatawan dan memberikan solusi yang tepat.

Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

**Seberapa efektif upaya peningkatan kemampuan berbahasa Inggris staf hotel dalam meningkatkan kepuasan wisatawan yang menginap di Parapat**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan merasa cukup puas dengan kemampuan komunikasi bahasa Inggris staf hotel. Mereka mengapresiasi adanya peningkatan dalam keterampilan berbahasa Inggris staf hotel dibandingkan dengan pengalaman mereka sebelumnya. Wisatawan juga menyatakan bahwa komunikasi dasar seperti check-in, pemesanan makanan, dan permintaan layanan kamar dapat dilakukan dengan relatif lancar. Namun, dalam situasi yang

lebih kompleks, seperti memberikan informasi detail tentang tempat wisata atau menangani keluhan, masih ditemukan kendala komunikasi.

Beberapa wisatawan mengungkapkan bahwa meskipun staf hotel telah mengikuti pelatihan bahasa Inggris, mereka masih mengalami kesulitan dalam memahami aksen wisatawan dan menanggapi pertanyaan dengan tata bahasa yang benar. Wisatawan yang berasal dari negara dengan aksen berbeda, seperti Prancis dan Jepang, terkadang merasa bahwa staf hotel mengalami kesulitan dalam memahami ucapan mereka, sehingga komunikasi menjadi kurang efektif. Hal ini

menunjukkan bahwa meskipun upaya peningkatan bahasa Inggris telah dilakukan, masih diperlukan pelatihan tambahan yang lebih spesifik untuk meningkatkan pemahaman lintas budaya dan aksen.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa dalam beberapa hotel, staf hotel yang telah mendapatkan pelatihan bahasa Inggris lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan wisatawan dibandingkan staf yang belum mendapatkan pelatihan. Staf yang memiliki keterampilan bahasa Inggris yang lebih baik cenderung lebih aktif menawarkan bantuan dan memberikan informasi tambahan yang bermanfaat bagi wisatawan. Sementara itu, staf dengan kemampuan bahasa Inggris yang masih terbatas cenderung hanya memberikan jawaban singkat dan menghindari percakapan yang lebih panjang dengan wisatawan asing.

Selain itu, terdapat perbedaan dalam efektivitas komunikasi berdasarkan jenis layanan yang diberikan. Pada layanan resepsionis dan restoran hotel, kemampuan komunikasi staf hotel cukup baik dalam menjelaskan menu makanan, proses pembayaran, dan fasilitas hotel. Namun, pada layanan yang lebih teknis, seperti layanan kamar atau permintaan khusus wisatawan, staf masih mengalami kesulitan dalam memahami kebutuhan tamu secara menyeluruh. Akibatnya, beberapa wisatawan merasa kurang puas karena pesan yang

mereka sampaikan tidak sepenuhnya dipahami dengan baik oleh staf hotel.

Berdasarkan wawancara, beberapa wisatawan menyarankan agar pelatihan bahasa Inggris tidak hanya difokuskan pada tata bahasa dan kosakata, tetapi juga mencakup aspek komunikasi praktis dalam situasi kerja nyata. Beberapa hotel di Parapat telah menerapkan pelatihan berbasis simulasi, di mana staf hotel dilatih dalam situasi interaktif dengan wisatawan asing. Pendekatan ini dinilai lebih efektif dibandingkan metode pembelajaran konvensional karena memberikan pengalaman langsung dalam menghadapi berbagai situasi komunikasi dengan wisatawan.

Meskipun ada beberapa tantangan yang dihadapi, mayoritas wisatawan tetap merasa bahwa upaya peningkatan kemampuan bahasa Inggris staf hotel telah memberikan dampak positif terhadap pengalaman menginap mereka. Mereka merasa lebih nyaman dan terbantu ketika staf hotel mampu berkomunikasi dengan lebih baik. Namun, wisatawan juga menekankan bahwa pelatihan bahasa Inggris harus dilakukan secara berkelanjutan agar staf hotel dapat terus meningkatkan kemampuannya dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan wisatawan yang semakin beragam.

Berikut adalah temuan utama dari hasil wawancara dan observasi:

**Tabel 2. Kemampuan Berbahasa Inggris Staf Hotel dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan yang Menginap di Parapat**

Aspek yang Dinilai	Temuan dari Wawancara dan Observasi
Kemampuan Komunikasi Dasar	Sebagian besar staf dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris untuk keperluan dasar seperti check-in dan layanan restoran.
Pemahaman terhadap Aksent Wisatawan	Staf mengalami kesulitan memahami aksent wisatawan dari negara tertentu, yang menyebabkan miskomunikasi dalam beberapa kasus.
Efektivitas Pelatihan Bahasa Inggris	Staf yang telah mengikuti pelatihan lebih percaya diri dan aktif dalam berkomunikasi dengan wisatawan.
Kejelasan dalam Menyampaikan Informasi	Informasi dasar dapat disampaikan dengan baik, tetapi komunikasi dalam situasi yang lebih kompleks masih memerlukan perbaikan.
Kepuasan Wisatawan terhadap Upaya Peningkatan Bahasa Inggris	Wisatawan umumnya puas dengan peningkatan keterampilan staf hotel, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan dalam memahami permintaan khusus dan menangani keluhan.

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa kemampuan komunikasi bahasa Inggris staf hotel di Parapat masih memiliki keterbatasan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Faktor seperti pelatihan, pengalaman kerja, dan dukungan dari manajemen hotel sangat berpengaruh terhadap kualitas komunikasi staf.

### Saran

1. Manajemen hotel sebaiknya rutin mengadakan pelatihan bahasa Inggris bagi staf untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mereka.
2. Hotel perlu mempertimbangkan kemampuan bahasa Inggris sebagai salah satu kriteria utama dalam perekrutan staf.
3. Penggunaan teknologi seperti aplikasi penerjemah atau panduan bahasa dapat

membantu staf dalam berkomunikasi dengan wisatawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Crystal, D. (2003). *English as a Global Language* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 408–424. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(79\)90004-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(79)90004-5)
- Devy, H. A., & Soemanto, R. B. (2017). Pengembangan obyek dan daya tarik wisata alam sebagai daerah tujuan wisata di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal sosiologi dilema*, 32(1), 34-44.

- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Pearson Education.
- Dinas Pariwisata Provinsi Sumatera Utara. (2022). *Laporan Tahunan Pengembangan Destinasi Pariwisata Danau Toba*. Medan: Dinas Pariwisata Provinsi Sumatera Utara.
- Iriance, I. (2018, October). Bahasa Inggris sebagai bahasa lingua franca dan posisi kemampuan Bahasa Inggris masyarakat Indonesia diantara anggota MEA. In *Prosiding Industrial Research workshop and national seminar* (Vol. 9, pp. 776-783).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Sari, D. M., & Putra, A. N. (2020). Pengaruh Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan Terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara di Hotel Berbintang di Bali. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 12(1), 45–56.