

PERANCANGAN BUKU SAKU KOMUNIKASI BELLBOY DALAM BAHASA INGGRIS DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI

Renoldi Wardana¹, Rozi Yuliani², Sri Ariani³

DIV Perhotelan, Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat¹²³

Email: ojhie_aus@yahoo.com¹

Abstract: *This study aims to determine how to design a bellboy communication pocket book in English at Grand Rocky Hotel Bukittinggi. This research uses applied research with an action research design and a descriptive qualitative approach. The research subjects consisted of three expert informants, namely a hospitality practitioner, an English language expert, and a hospitality education academic. Data were collected through observation, interviews, documentation, and questionnaires, and were analyzed through four stages of action research, namely problem analysis, activity arrangement, activity implementation, and activity assessment. The results of this research show that the product developed is a portrait-shaped, A5-sized (14.5 cm x 21 cm) pocket book entitled “Bellboy’s English Conversation Pocket Book”, containing English material with Indonesian translation covering vocabulary, the spelling alphabet, greeting, offering, thanking, and conversation, which is arranged based on four design aspects, namely content, presentation, language, and graphics. The product has been validated by a material expert and trialled on five bellboy staff, with the assessment results showing that two staff were rated good/fairly good while three staff were rated less good. The pocket book received a positive response from the hotel and was considered effective in helping to improve the bellboys’ English communication skills at Grand Rocky Hotel Bukittinggi.*

Keywords: *Pocket Book, Communication, Bellboy, English Language, Hotel.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perancangan buku saku komunikasi bellboy dalam bahasa Inggris di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian terapan dengan desain penelitian tindakan (action research) dan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian terdiri dari tiga orang informan ahli, yaitu ahli praktisi perhotelan, ahli bahasa Inggris, dan akademisi perhotelan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner, yang selanjutnya dianalisis melalui empat tahapan tindakan, yaitu analisis masalah, pengaturan kegiatan, pelaksanaan kegiatan, dan penilaian kegiatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produk yang dihasilkan adalah buku saku berbentuk portrait berukuran A5 (14,5 cm x 21 cm) dengan judul “Buku Saku Percakapan Bahasa Inggris Bellboy”, yang berisi materi bahasa Inggris beserta terjemahan bahasa Indonesia meliputi kosa kata, spelling alphabet, greeting, offering, thanking, dan conversation, yang disusun berdasarkan empat aspek perancangan yaitu materi, sajian, bahasa, dan grafika. Produk ini telah divalidasi oleh ahli materi dan diujicobakan kepada lima orang staf bellboy, dengan hasil penilaian menunjukkan dua staf dinilai baik/cukup baik dan tiga staf dinilai kurang baik. Buku saku ini mendapat respon positif dari pihak hotel dan dinilai efektif membantu meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris bellboy di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Kata Kunci: Buku Saku, Komunikasi, Bellboy, Bahasa Inggris, Hotel.

A. Pendahuluan

Pariwisata di Provinsi Sumatera Barat berkembang dengan pesat didukung potensi alam berupa pegunungan, hutan, sungai, dan air terjun. Kota Bukittinggi merupakan salah satu daerah tujuan wisata utama dengan ikon Jam Gadang yang menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Pertumbuhan kunjungan wisatawan tersebut diikuti oleh berkembangnya industri perhotelan di Kota Bukittinggi, salah satunya Grand Rocky Hotel Bukittinggi, hotel berbintang empat yang berlokasi strategis di pusat kota.

Kualitas pelayanan front office, termasuk di dalamnya peran bellboy/concierge, merupakan faktor penting dalam membentuk kesan pertama dan terakhir tamu terhadap sebuah

hotel (Darsono, 2001; Sugiarto, 2004). Bellboy bertugas menyambut, membantu membawa barang bawaan tamu, serta memberikan informasi terkait hotel, sehingga kelancaran komunikasi, khususnya dalam bahasa Inggris menjadi kompetensi yang harus dikuasai (Bagiyono, 2006).

Data tingkat hunian kamar Grand Rocky Hotel Bukittinggi periode 2020-2023 menunjukkan tren peningkatan, yaitu sebesar 66% pada 2020, 72% pada 2021, 78% pada 2022, dan 80% pada 2023. Sejalan dengan itu, jumlah tamu asing yang menginap sepanjang tahun 2023 tercatat sebanyak 848 orang, dengan jumlah tertinggi terjadi pada bulan Juli dan Desember yaitu masing-masing 116 tamu. Peningkatan jumlah tamu asing ini menuntut kesiapan staf bellboy dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris secara baik dan akurat.

Hasil observasi dan wawancara awal menunjukkan bahwa pelayanan bellboy di Grand Rocky Hotel Bukittinggi pada dasarnya telah sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP) yang berlaku. Namun, dari lima orang staf bellboy yang bertugas, hanya satu orang yaitu Captain Bellboy yang memiliki kompetensi berbahasa Inggris secara lancar. Kondisi ini menyebabkan staf bellboy lainnya kesulitan menjawab pertanyaan maupun memberikan informasi kepada tamu asing, yang berpotensi menghambat kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu: (1) bellboy kewalahan dalam memberikan informasi kepada tamu asing; (2) kurang lancarnya penguasaan bahasa Inggris oleh staf bellboy; dan (3) belum tersedianya buku panduan komunikasi bellboy dalam bahasa Inggris di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Buku saku sebagai media pembelajaran praktis dan ringkas dipandang sesuai untuk mengatasi permasalahan tersebut, mengingat sifatnya yang ringkas, mudah dibawa, dan dapat dipelajari secara mandiri (Indriana, 2011).

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perancangan buku saku komunikasi bellboy dalam bahasa Inggris di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian terapan (applied research) dengan desain penelitian tindakan (action research) dan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian tindakan dipilih karena bersifat reflektif, partisipatif, kolaboratif, dan spiral, dengan tujuan melakukan perbaikan terhadap suatu sistem, metode, proses, maupun kompetensi tertentu (Supardi, 2006).

Penelitian dilaksanakan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No. 29, Kayu Kubu, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, dengan rangkaian kegiatan mulai dari observasi awal hingga uji coba produk yang dilaksanakan pada periode Maret-Agustus 2024.

Mengacu pada Eriyanto (2018), penelitian tindakan dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu: (1) analisis masalah, yakni identifikasi dan pemahaman mendalam terhadap akar permasalahan; (2) pengaturan kegiatan, yaitu perancangan strategi, metode, dan jadwal pelaksanaan; (3) pelaksanaan kegiatan, yaitu implementasi rencana yang telah disusun; dan (4) penilaian kegiatan, yaitu evaluasi terhadap hasil dan efektivitas tindakan yang telah dilakukan.

Subjek penelitian (informan) ditentukan berdasarkan keahlian yang relevan dengan kebutuhan perancangan buku saku, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Informan Penelitian

Informan	Jabatan	Keahlian
Agung Budiman	Asisten Front Office Manager	Ahli Praktisi
Sri Ariani, M.Pd	Dosen UMSB	Ahli Bahasa Inggris
Mikella Saripa Rahma, S.Pd.I	Guru SMKN 1 Pasaman	Akademisi Perhotelan

Sumber: Peneliti, 2024

Jenis data yang digunakan terdiri dari data kualitatif dan data kuantitatif, dengan sumber data primer (diperoleh langsung dari informan melalui wawancara) dan data sekunder (dokumen pendukung dari pihak hotel). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner.

Sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif, instrumen utama penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan dan menilai kualitas data, serta menafsirkan data hingga menarik kesimpulan (Sugiyono, 2011). Instrumen penilaian buku saku disusun dalam bentuk kisi-kisi yang mencakup empat aspek, yaitu aspek materi, aspek sajian, aspek bahasa, dan aspek grafika, dengan masing-masing aspek terdiri dari lima sub-indikator, sehingga keseluruhan instrumen terdiri dari 20 item penilaian.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Profil Objek Penelitian

Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan hotel berbintang empat yang resmi beroperasi sejak 8 Maret 2012 dan tergabung dalam Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI). Hotel ini memiliki 144 kamar yang terdiri dari tipe Deluxe (68 kamar), Grand Deluxe (72 kamar), Junior Suite (2 kamar), Rocky Penthouse (1 kamar), dan Royal Grand Rocky (1 kamar), serta dilengkapi fasilitas seperti restoran, ballroom dan ruang meeting, kolam renang outdoor, business center, dan layanan operator 24 jam. Struktur organisasi hotel terdiri dari tujuh departemen yang dipimpin oleh seorang General Manager, salah satunya Front Office Department dengan section bellboy/concierge berjumlah lima orang personel, di mana hanya satu orang (Captain Bellboy) yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris secara lancar.

Proses Perancangan Buku Saku Komunikasi Bellboy

Analisis Masalah. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa dari lima staf bellboy, hanya satu orang yang memiliki kompetensi berbahasa Inggris secara lancar. Kondisi ini menjadi dasar perlunya disediakan media berupa buku saku sebagai panduan praktis bagi bellboy dalam meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Pengaturan Kegiatan. Peneliti menyusun jadwal kegiatan perancangan buku saku mulai dari penyusunan materi, perancangan, bimbingan, pencetakan, hingga uji coba, yang dilaksanakan secara bertahap pada periode April–Agustus 2024.

Pelaksanaan Kegiatan. Penyusunan materi buku saku dilakukan berdasarkan Standard Operational Procedure (SOP) bellboy di Grand Rocky Hotel Bukittinggi serta hasil wawancara dengan tiga informan ahli. Buku saku dirancang menggunakan Microsoft Word dalam bentuk portrait berukuran A5 (5,83 x 8,27 inci atau 14,5 cm x 21 cm) dengan jenis huruf Times New Roman ukuran 12. Perancangan buku saku mengacu pada empat aspek berikut:

Aspek Materi: memuat kosa kata yang digunakan dalam lingkup kerja bellboy, ungkapan menyambut tamu (greeting), menawarkan bantuan (offering), memberikan informasi/arah (asking and giving directions), serta percakapan (conversation) pada proses check-in, check-out, dan pemindahan kamar tamu.

Aspek Sajian: materi disusun secara terstruktur mengikuti alur kerja bellboy, dilengkapi kata pengantar dan daftar isi agar memudahkan pembacaan.

Aspek Bahasa: menggunakan bahasa pelayanan (hospitality language) yang sesuai dengan kaidah Bahasa Inggris yang tepat.

Aspek Grafika: menggunakan desain dan layout yang sederhana dengan kombinasi warna putih, biru, dan hitam; judul buku menggunakan jenis huruf Algerian ukuran 48 dan sub judul jenis huruf Centaur ukuran 20, dirancang melalui Microsoft Word dan Canva.

Pada tahap pelaksanaan selanjutnya, peneliti melakukan bimbingan perancangan bersama informan ahli bahasa Inggris untuk merevisi materi dan desain. Setelah perancangan selesai, buku saku dicetak dan divalidasi oleh ahli materi guna memastikan kelayakannya, sebelum diujicobakan kepada staf bellboy di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Penilaian Kegiatan. Uji coba buku saku dilakukan terhadap lima orang staf bellboy, dengan penilaian dilakukan oleh asesor penguji, yaitu Bapak Agung Budiman selaku Asisten Front Office Manager Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Hasil penilaian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Penilaian Komunikasi Bellboy

Staf Bellboy	Nilai
Hablil	Baik
Randi	Cukup Baik
Nanda	Kurang Baik
Aldi	Kurang Baik
Feri	Kurang Baik

Sumber: Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 2, dari lima staf bellboy yang diujicobakan, hanya dua staf yang dinilai baik dan cukup baik, sedangkan tiga staf lainnya masih dinilai kurang baik dalam penerapan komunikasi bahasa Inggris.

Pembahasan

Produk akhir dari penelitian ini adalah buku saku berjudul “Buku Saku Percakapan Bahasa Inggris Bellboy” berukuran A5, berbentuk portrait, dan berisi materi bahasa Inggris beserta terjemahan bahasa Indonesia. Perancangan buku saku ini sejalan dengan konsep buku saku sebagai alat bantu media pembelajaran yang ringkas, praktis, dan mudah dibawa sehingga dapat dipelajari secara mandiri oleh penggunanya (Indriana, 2011), serta relevan dengan pentingnya penguasaan bahasa Inggris sebagai bekal komunikasi dalam dunia kerja pariwisata dan perhotelan (Irta, 2012; Mackenzie et al., 2009).

Proses perancangan yang melibatkan tiga informan ahli praktisi perhotelan, ahli bahasa Inggris, dan akademisi perhotelan, pada tahap penyusunan materi dan bimbingan perancangan menunjukkan bahwa pengembangan buku saku ini telah mempertimbangkan aspek kepraktisan di lapangan sekaligus ketepatan kaidah kebahasaan. Hal ini sesuai dengan prinsip penyusunan media pembelajaran yang harus divalidasi oleh ahli sebelum diujicobakan kepada pengguna (Subana & Sudrajat, 2005).

Hasil uji coba menunjukkan bahwa buku saku ini mampu memberikan panduan praktis bagi bellboy dalam mempelajari ungkapan dasar, kosakata, dan frasa yang sering digunakan ketika berkomunikasi dengan tamu asing. Namun demikian, hasil penilaian komunikasi pada Tabel 2 menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan berbahasa Inggris belum merata pada seluruh staf bellboy, di mana tiga dari lima staf masih dinilai kurang baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa penguasaan bahasa Inggris tidak dapat dibentuk hanya melalui satu media cetak, melainkan memerlukan pembiasaan, latihan berkelanjutan, dan pendampingan dari pihak hotel secara berkala (Soenarno, 2006). Dengan demikian, buku saku ini berperan sebagai instrumen pendukung awal yang efektif untuk membekali bellboy dengan kosakata dan pola komunikasi dasar, namun perlu diiringi dengan pembinaan komunikasi yang berkelanjutan agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh staf.

D. Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa telah tersusun sebuah media berbentuk buku saku dengan judul “Buku Saku Percakapan Bahasa Inggris Bellboy” yang berukuran A5 (14,5 cm x 21 cm), berbentuk portrait, dan berisi materi bahasa Inggris beserta terjemahan bahasa Indonesia. Materi yang termuat dalam buku saku ini meliputi kosa kata, spelling alphabet, greeting, offering, thanking, dan conversation. Produk media buku saku ini dirancang berdasarkan kebutuhan bellboy, telah divalidasi oleh ahli materi, dan diujicobakan kepada staf bellboy di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Buku saku ini mendapatkan respon positif dari pihak hotel, khususnya bellboy pada Departemen Front Office, dan dinilai efektif dalam membantu meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa

Inggris bellboy di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Pihak hotel disarankan untuk memanfaatkan buku saku ini secara optimal, sementara penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan adaptasi dan pembaruan materi secara berkala agar isi buku saku tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan komunikasi di lapangan.

Daftar Pustaka

- Bagiyono. (2006). *Menjadi Bellboy Profesional di Hotel Berbintang*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Broto. (2005). *Prinsip dan Teknik Berkomunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Darsono, A. (2001). *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Jakarta: Grasindo.
- Eriyanto. (2018). *Media dan Opini Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- H.A.W. Widjaya. (2002). *Komunikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indriana, D. (2011). *Ragam Alat Bantu Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Diva Press.
- Irti, F. (2012). *Menguasai Bahasa Inggris: Bekal Potensial dalam Pengembangan Wirausaha*. Jurnal Neliti, 1–6.
- Mackenzie, M., Chan, B., & Tse, T. (2009). *Tourism and Hospitality Industry: Introduction to Hospitality*. Hongkong: Government of the Hongkong Special Administrative Region.
- Mongkaren, S. (2013). *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(4).
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Subana, M., & Sudrajat. (2005). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiarto, E. (2004). *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operational)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supardi. (2006). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.