

## Analisis Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Melayani Tamu oleh Mahasiswa Perhotelan Saat Praktik Industri

Gracedelia Jeannywelasny Ngasa<sup>1\*</sup>, Albertus Risal Lanjung<sup>2</sup>, Elfrida Oktaviani Cici Dan<sup>3</sup>, Angelica Chelsea Amelia<sup>4</sup>

<sup>1\*,2,3,4</sup> Diploma Tiga Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

### Corresponding Author

Nama Penulis : Gracedelia Jeannywelasny Ngasa

E-mail : [gracedeliangasa@gmail.com](mailto:gracedeliangasa@gmail.com)

Diterima : 03 Oktober

Direvisi : 16 Oktober

Diterbitkan : 29 Oktober

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan tamu oleh mahasiswa perhotelan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di kawasan Labuan Bajo, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, serta mengkaji peran pembelajaran Bahasa Indonesia dalam mendukung keterampilan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian berada di lingkungan industri perhotelan di Labuan Bajo. Subjek penelitian meliputi mahasiswa perhotelan yang sedang dan telah melaksanakan PKL, mahasiswa aktif Program Studi Perhotelan, serta dosen pengampu mata kuliah Bahasa Indonesia yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan tamu pada umumnya telah menerapkan prinsip bahasa yang sopan, formal, jelas, dan ramah, terutama pada situasi pelayanan resmi seperti check-in, check-out, dan pemberian informasi. Namun, mahasiswa masih mengalami kendala dalam pemilihan diksi, penyusunan kalimat efektif, serta menjaga intonasi dan kesantunan dalam kondisi kerja yang padat. Penggunaan Bahasa Indonesia dipengaruhi oleh faktor internal berupa penguasaan kosakata, kepercayaan diri, dan kemampuan berpikir cepat, serta faktor eksternal seperti lingkungan kerja hotel, budaya profesional, pelatihan, dan pengalaman praktik. Pembelajaran Bahasa Indonesia di perguruan tinggi berperan penting dalam membekali mahasiswa dengan keterampilan komunikasi profesional melalui pemahaman bahasa baku, kalimat efektif, dan etika berbahasa, sehingga perlu diperkuat melalui praktik langsung, simulasi, dan role-play yang kontekstual dengan dunia industri perhotelan.

Kata kunci: Bahasa Indonesia, Pelayanan Tamu, Mahasiswa Perhotelan, Praktik Kerja Lapangan, Komunikasi Profesional

### Abstract

*This study aims to analyze the use of Indonesian in guest service by hospitality students during their internships (PKL) in the Labuan Bajo area, identify influencing factors, and examine the role of Indonesian language learning in supporting service skills. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. The research location was within the hospitality industry in Labuan Bajo. The subjects included hospitality students currently or previously undertaking internships, active students of the Hospitality Study Program, and lecturers teaching Indonesian language courses, selected through purposive sampling. Data collection was conducted through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the use of Indonesian in guest service generally adheres to the principles of polite, formal, clear, and friendly language, particularly in formal service situations such as*

*check-in, check-out, and providing information. However, students still experience difficulties in selecting diction, constructing effective sentences, and maintaining intonation and politeness in busy work environments. The use of Indonesian is influenced by internal factors such as vocabulary mastery, self-confidence, and quick-thinking skills, as well as external factors such as the hotel work environment, professional culture, training, and practical experience. Learning Indonesian in higher education plays a crucial role in equipping students with professional communication skills through an understanding of standard language, effective sentences, and language etiquette. Therefore, it needs to be reinforced through direct practice, simulations, and role-plays contextualized to the hospitality industry.*

*Keywords: Indonesian, Guest Service, Hospitality Students, Internship, Professional Communication*

---

## **PENDAHULUAN**

Bahasa menjadi kedudukan yang sangat penting dalam meningkatkan hubungan sosial budaya dan profesional, sehingga hal ini menjadi sarana dalam berkomunikasi. Bahasa merupakan cara seseorang untuk berinteraksi dengan orang lain (Ningrum, 2024). Dalam dunia industri Perhotelan, ketrampilan bahasa merupakan kemampuan dasar sebagai salah satu Penentu terwujudnya kesuksesan dalam melaksanakan pekerjaannya. Bahasa Indonesia merupakan bahasa yang resmi kesatuan Indonesia, yang memiliki peran penting dalam berkomunikasi di setiap bidang maupun di industri perhotelan. Di industri perhotelan, keterampilan Berbahasa Indonesia yang baik dan sopan menjadi kemampuan dasar dalam melayani, lebih khusus pada tamu lokal yang dominan berbahasa Indonesia.

Keseluruhan, dunia kerja menuntut karyawan untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang benar dan profesional. Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dia dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar (Monica 2021). Ketrampilan berbahasa Indonesia yang baik saat melayani tamu merupakan salah satu aspek penting yang menunjukkan kesiapan Mahasiswa Perhotelan sebagai calon tenaga kerja profesional. ketrampilan berbahasa Indonesia dalam melayani Tamu menjadi salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa selama praktik industri.

Pengamatan yang di lakukan di beberapa Hotel, dimana tempat Mahasiswa melakukan kegiatan praktek Industri didapatkan adanya penggunaan bahasa yang tidak baku saat melayani Tamu lokal. Ditemukan beberapa Mahasiswa yang menunjukkan ketrampilan dalam penggunaan bahasa yang baik dan benar, namun masih ada yang mencampurkan bahasa Indonesia dengan bahasa Inggris. Fakta lain menunjukan bahwa kemampuan berbahasa Indonesia baik bahasa lisan maupun bahasa tulis dikalangan Mahasiswa cukup lemah. banyak data yang menunjukan ketrampilan berbahasa Indonesia di kalangan mahasiswa sangat lemah (Nusa ddk, 2017). Fakta lain menunjukan bahwa kemampuan berbahasa Indonesia baik bahasa lisan maupun bahasa tulis dikalangan Mahasiswa cukup lema.

Banyak peneliti yang menyatakan hal yang sama, bahwa Mahasiswa selalu mengalami kesusahan untuk menyesuaikan kesopanan dalam berbahasa pada situasi komunikasi. pengamatan yang lain menemukan bahwasanya masih banyak yang menggunakan bahasa yang campur, selalu terjadi ketika melayani tamu, terlebih khusus di Industri Perhotelan yang selalu menerima tamu mancanegara, tetapi secara khusus menggunakan bahasa Indonesia ketika melayai tamu oleh mahasiswa perhotelan masih belum cukup, terutama ketika praktik industri yang melibatkan interaksi nyata dengan tamu hotel.

---

Selain itu, penelitian oleh (Sudantari et al., 2019) menekankan aspek komunikasi non-verbal, seperti nada suara, ekspresi wajah, dan postur tubuh, sebagai komponen penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan bahasa Indonesia oleh Mahasiswa Perhotelan saat mereka melakukan praktik industri dalam melayani Tamu terdapat kesenjangan antara kemampuan berbahasa Indonesia Mahasiswa perhotelan dengan tuntutan profesionalitas di tempat kerja. Agar komunikasi dapat berjalan lancar, maka dibutuhkan keahlian dalam berkomunikasi (Monica, 2021).

Penelitian yang ada saat ini lebih fokus pada kemampuan bahasa Asing, padahal penguasaan bahasa Indonesia yang baik juga esensial untuk menunjukkan profesionalitas. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana Mahasiswa Perhotelan menggunakan bahasa Indonesia saat melayani tamu selama praktik industri. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan bahasa Indonesia oleh Mahasiswa Perhotelan dalam pelayanan tamu saat mereka melaksanakan praktik Industri.

Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian sosiologi khususnya dalam konteks penggunaan bahasa Indonesia di dunia kerja Perhotelan Keterampilan berbahasa Indonesia mempunyai peranan yang sangat penting guna mencari Kesuksesan (Monica 2021). Ini menunjukkan bahwa penelitian mengisi kesenjangan literatur yang mungkin jarang mengkaji secara spesifik sosiologi bahasa Indonesia dalam lingkungan Perhotelan, yang biasanya lebih fokus pada bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya. Bagi industri perhotelan: Dapat memberikan masukan bagi Manajemen Hotel dalam merumuskan strategi komunikasi yang efektif, meningkatkan kualitas layanan Tamu Domestik, dan standar operasional penggunaan bahasa. Bagi institusi Pendidikan Perhotelan: Dapat menjadi bahan tambahan mengenai pentingnya kompetensi berbahasa Indonesia yang baik bagi Mahasiswa dan calon pekerja Hotel. Bagi peneliti selanjutnya: Dapat menjadi acuan dan sumber informasi awal untuk penelitian serupa di masa mendatang. Hal ini harus dilakukan oleh Mahasiswa agar tidak salah menggunakan bahasa yang tidak baku.

Penelitian ini memiliki keunikan karena berfokus pada analisis penggunaan bahasa Indonesia dalam praktik industr. Yang mana topik ini jarang diangkat dan seringkali lebih mengutamakan kemampuan berbahasa asing. dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam menyoroti pentingnya kompetensi berbahasa Indonesia di sektor perhotelan. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat membantu memperluas penggunaan bahasa Indonesia di industri Perhotelan. Perhatian terhadap kesantunan berbahasa dalam komunikasi telah meningkat secara signifikan, terutama dalam konteks layanan jasa, termasuk Perhotelan. Banyak penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi yang sopan dan jelas memiliki kontribusi besar dalam menciptakan hubungan antarmanusia yang harmonis dan mendukung terciptanya kebahagiaan serta kesejahteraan sosial.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Pelayanan Tamu**

Penelitian oleh (Sudantari et al., 2019) menekankan aspek komunikasi non-verbal, seperti nada suara, ekspresi wajah, dan postur tubuh, sebagai komponen penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. Konsep pelayanan Tamu adalah salah

satu pelayanan seorang karyawan kepada tamu supaya tamu merasa lebih di hargai, senang dan apa yang di harapkan oleh tamu tersebut. Kualitas pelayanan nya perbandingan antara pelayanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan, yang membuat tamu merasa lebih di hargai dan melebihi ekspektasinya. Personalisasi pengalaman Tamu memeberikan tamu kesan yang baik terhadap Hotel, Karyawan, Manager, dan Bos supaya citra Totel tetap terjaga. Pelayanan tamu adalah salah satu pelayanan yang dapat mencuri perhatian Tamu agar mendapatkan kesan yang baik selama menginap, dan sampai Tamu pulang agar apa yang dia harapkan bisa di penuhi melalui pelayanan yang kita lakukan kepada Tamu tersebut.

Pelayanan tamu merupakan hal yang sangat penting dalam dunia Perhotelan karena bertujuan untuk membuat tamu merasa dihargai, senang, dan puas dengan layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa baik pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan Tamu. Pelayanan yang baik dan personal mampu menarik perhatian Tamu serta memberikan kesan positif terhadap Hotel dan para karyawannya. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan sesuai kebutuhan Tamu, citra Hotel akan tetap terjaga dan tamu akan merasa puas selama menginap hingga mereka pulang.

#### **Pengertian Bahasa Indonesia dalam Melayani Tamu**

Bahasa Indonesia dalam melayani Tamu oleh Mahasiswa Perhotelan saat praktik industri adalah cara mahasiswa menggunakan bahasa Indonesia yang baik, sopan, dan mudah dimengerti ketika berkomunikasi dengan Tamu di Hotel. Penelitian lain seperti yang dijelaskan oleh (Dapot et al., 2023), menekankan bahwa penerapan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa dalam layanan Hotel mampu meningkatkan kepercayaan Tamu, mengurangi konflik, dan membangun citra profesionalisme karyawan. Bahasa ini dipakai dalam berbagai kegiatan pelayanan, seperti menyambut Tamu, membantu proses *check-in* dan *check-out*, memberi informasi, atau menangani keluhan Tamu. Bagi mahasiswa perhotelan, penggunaan bahasa Indonesia yang baik menunjukkan sikap ramah dan profesional. Dengan berbahasa sopan dan jelas, tamu akan merasa dihargai dan nyaman selama berinteraksi. Selain itu, penggunaan bahasa Indonesia juga penting untuk menjaga jati diri bangsa, terutama di Hotel yang banyak dikunjungi tamu dari berbagai daerah atau negara. Oleh karena itu, mahasiswa perlu membiasakan diri menggunakan bahasa Indonesia dengan benar sesuai situasi kerja di Hotel.

Jadi, pengertian sederhananya, bahasa Indonesia dalam melayani tamu berarti kemampuan mahasiswa untuk berbicara dengan baik, sopan, dan jelas kepada tamu selama praktik kerja di Hotel agar pelayanan terlihat profesional dan menyenangkan. Penerapan bahasa Indonesia dalam melayani tamu oleh mahasiswa perhotelan saat praktik industri sangat penting untuk menunjukkan sikap profesional, sopan, dan ramah. Dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, Mahasiswa dapat berkomunikasi dengan tamu secara jelas dan membuat tamu merasa nyaman serta dihargai. Namun, masih ada Mahasiswa yang belum menggunakan bahasa Indonesia dengan tepat, misalnya terlalu santai, kurang sopan, atau mencampur dengan bahasa asing. Hal ini menunjukkan bahwa latihan dan pembelajaran berbahasa yang sesuai dengan dunia kerja perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, kemampuan berbahasa Indonesia yang baik membantu Mahasiswa memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, membangun citra positif bagi hotel, dan ikut menjaga identitas bangsa di lingkungan kerja Perhotelan.

### **Penerapan Bahasa Indonesia dalam Melayani Tamu**

Bahasa Indonesia memiliki peran penting dalam dunia Perhotelan, khususnya dalam kegiatan pelayanan Tamu. Sebagai bahasa nasional, bahasa merupakan sarana untuk membangun komunikasi, bila bahasa digunakan dengan baik maka akan terbina komunikasi dan dapat menghasilkan bahasa yang baik (Sagala, 2023) bahasa Indonesia digunakan untuk menciptakan komunikasi yang sopan, jelas, dan efektif antara petugas Hotel dan tamu domestik. Dalam konteks pendidikan vokasi Perhotelan, Mahasiswa dituntut untuk mampu menggunakan bahasa Indonesia secara baik dan benar ketika berinteraksi dengan Tamu selama praktik industri.

Selama praktik industri, Mahasiswa Perhotelan berfungsi sebagai representasi lembaga pendidikan sekaligus bagian dari tim pelayanan Hotel. Oleh karena itu, kemampuan berbahasa Indonesia yang baik menjadi indikator penting dalam menciptakan kesan profesional, ramah, dan komunikatif. Penggunaan bahasa yang tepat baik dari segi diksi, intonasi, maupun struktur kalimat membantu mahasiswa menyampaikan informasi dengan jelas serta menghindari kesalahpahaman dengan tamu. Namun, pada praktiknya, masih sering ditemukan mahasiswa yang kurang tepat dalam penerapan bahasa Indonesia saat melayani tamu. Kesalahan tersebut bisa berupa penggunaan bahasa yang terlalu informal, kurang sopan, atau bercampur dengan bahasa daerah dan bahasa asing. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara kemampuan teoretis yang diperoleh di kampus dengan penerapannya di dunia kerja nyata. Selain itu, faktor lingkungan kerja yang multibahasa di mana bahasa Inggris sering digunakan untuk melayani tamu asing juga dapat memengaruhi kelancaran mahasiswa dalam menggunakan bahasa Indonesia secara profesional. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis mengenai bagaimana Mahasiswa Perhotelan menerapkan bahasa Indonesia dalam pelayanan tamu selama praktik industri, serta faktor-faktor yang memengaruhi kemampuan tersebut.

Analisis ini dapat memberikan gambaran sejauh mana pembelajaran bahasa di program studi Perhotelan mendukung kemampuan komunikasi profesional Mahasiswa. Hasilnya juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kurikulum pembelajaran bahasa Indonesia di bidang *Hospitality*, agar lebih kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan industri Perhotelan.

Penerapan bahasa Indonesia dalam melayani Tamu oleh Mahasiswa Perhotelan saat praktik industri merupakan aspek penting dalam menciptakan pelayanan yang profesional dan beretika. Kemampuan berbahasa Indonesia dengan baik dan benar tidak hanya mencerminkan sikap sopan dan ramah, tetapi juga menunjukkan kompetensi komunikasi yang efektif di dunia kerja Perhotelan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa sudah mampu menggunakan Bahasa Indonesia dengan tepat dalam situasi formal pelayanan Tamu, seperti saat proses *check-in*, *check-out*, maupun memberikan informasi hotel. Namun, masih terdapat Mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam menjaga kesantunan berbahasa atau sering mencampurkan bahasa Indonesia dengan bahasa asing dan daerah. Kesenjangan tersebut umumnya disebabkan oleh kurangnya pembiasaan penggunaan bahasa formal dalam lingkungan kerja yang cenderung multibahasa serta minimnya latihan komunikasi profesional di Kampus sebelum praktik industri. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan pembelajaran bahasa Indonesia berbasis praktik komunikasi *Hospitality* agar Mahasiswa lebih terampil menggunakan bahasa yang sesuai konteks

pelayanan. Secara keseluruhan, penerapan bahasa Indonesia dalam pelayanan Tamu bukan hanya tentang kemampuan membentuk sistem bahasa, tetapi juga tentang membangun citra profesional, memperkuat identitas nasional, serta meningkatkan mutu pelayanan Perhotelan di Indonesia.

Pelayanan tamu dan penggunaan bahasa Indonesia oleh Mahasiswa Perhotelan saat praktik kerja sangat penting untuk memberikan pengalaman yang baik kepada Tamu. Pelayanan yang ramah dan sopan membuat tamu merasa dihargai dan puas selama menginap di hotel. Mahasiswa perlu menggunakan Bahasa Indonesia yang baik, sopan, dan mudah dimengerti saat berkomunikasi dengan tamu. Cara berbicara yang jelas dan santun menunjukkan sikap profesional dan membantu menciptakan suasana yang nyaman. Namun, masih ada Mahasiswa yang belum menggunakan bahasa Indonesia dengan benar, misalnya berbicara terlalu santai, mencampur bahasa asing, atau kurang sopan. Karena itu, Mahasiswa perlu lebih banyak latihan dan pembiasaan menggunakan bahasa formal di tempat kerja. Secara keseluruhan, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dalam pelayanan tamu membantu meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga nama baik Hotel, serta menunjukkan bahwa Mahasiswa Perhotelan mampu bersikap profesional dan menghargai budaya bangsa sendiri.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan memahami fenomena secara mendalam melalui data berbentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks alamiah. Lokasi penelitian berada di sekitar area Labuan Bajo. Metode penelitian kualitatif ini dipilih agar peneliti dapat menggali pengalaman langsung dan pemaknaan subjek terkait praktik komunikasi yang terjadi di lokasi tersebut.

Subjek penelitian mencakup Mahasiswa PKL Program Studi Perhotelan di Labuan Bajo, Mahasiswa Program Studi Perhotelan di Labuan Bajo, Dosen pengampu bahasa Indonesia, yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling* untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam. Fokus penelitian diarahkan pada analisis penggunaan bahasa Indonesia dalam melayani tamu oleh mahasiswa perhotelan saat praktik industri. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan guna menghasilkan deskripsi yang komprehensif mengenai fenomena kebahasaan yang diteliti.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Penggunaan Bahasa Indonesia saat Pelayanan Tamu Selama PKL**

Penggunaan bahasa Indonesia saat pelayanan tamu saat melayani tamu, penggunaan bahasa Indonesia yang efektif dan santun sangatlah penting untuk menciptakan suasana profesional dan ramah. Bahasa yang digunakan haruslah jelas, terstruktur, dan mudah dipahami, menghindari penggunaan jargon atau istilah teknis yang mungkin tidak familiar bagi tamu. Penekanan diberikan pada intonasi suara yang ramah, kontak mata yang baik, dan penggunaan kata-kata sopan seperti "tolong", "terima kasih", dan "maaf". Tujuannya adalah untuk memastikan tamu merasa dihargai, dipahami, dan mendapatkan informasi atau bantuan yang mereka butuhkan dengan cara yang paling efisien dan menyenangkan.

Menurut kakak Debi selaku mahasiswa PKL semester 7 selama PKL di Hotel, beliau menggunakan bahasa Indonesia yang sopan dan formal ketika menyapa tamu, memberikan informasi, dan menjelaskan layanan, terutama kepada tamu lokal yang tidak memerlukan bahasa asing. Saya sering menggunakan kalimat seperti “Selamat sore, Bapak/Ibu, ada yang bisa saya bantu?” atau “Baik, silakan menunggu sebentar.” Namun, saya kadang masih kesulitan memilih kata yang tepat saat menjelaskan prosedur Hotel. Lingkungan kerja yang cepat dan budaya hotel yang menuntut kesopanan membuat saya terbiasa berbahasa lebih formal, dibantu oleh contoh komunikasi dari rekan senior. Tantangan saya adalah menjaga intonasi dan kesopanan saat situasi sibuk. Mata kuliah Bahasa Indonesia membantu saya memahami kalimat efektif dan bahasa baku sehingga dapat digunakan langsung dalam pelayanan, seperti “Mohon izin, Bapak, saya cek ketersediaan kamar terlebih dahulu.” Saya juga merekomendasikan agar pembelajaran bahasa Indonesia menambah latihan dialog dan simulasi percakapan dengan tamu.

Menurut kakak Diana, selaku mahasiswa semester 7 beliau menggunakan bahasa Indonesia secara campuran informal dan formal tergantung mood tamu, tapi tetap menjaga sopan santun. Diana selaku mahasiswa semester 7 sering memakai bahasa Indonesia saat bekerja di restoran hotel karena sebagian besar tamunya domestik, contoh bentuk percakapan layanan yang sering digunakan “Silakan duduk, Kak. Menu bisa saya jelaskan ya. Pesanan mau langsung atau tunggu teman dulu?” Dalam pelayanan kakak Diana sering kesulitan menggunakan istilah pelayanan yang baku, karena sering terbiasa memakai bahasa sehari-hari.

Menurut kakak Yuli selaku mahasiswa pengelola perhotelan semester 5 yang PKL di sebuah hotel Labuan Bajo bahwa pentingnya dalam menggunakan bahasa Indonesia formal terutama pada saat *check-in/check-out*, namun lebih cair ketika berbicara santai dengan tamu di lobby. Beliau lebih sering memakai bahasa Indonesia ketika memberikan arahan, seperti menunjukkan fasilitas hotel atau menjelaskan peraturan. “Selamat pagi, Bapak/Ibu. Untuk fasilitas sarapan tersedia di lantai dua mulai pukul 06.00. Jika membutuhkan bantuan, cukup tekan tombol ‘0’ dari telepon kamar”. Beliau kesulitan mempertahankan bahasa yang formal di situasi tertekan, misalnya ketika antrean tamu panjang.

Menurut kaka Evin selaku mahasiswa D III perhotelan semester 3, penggunaan bahasa Indonesia yang baik saat melayani tamu adalah menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dimengerti. Bahasa yang digunakan harus formal namun tetap ramah, serta menghindari penggunaan kata-kata kasar atau silang. Bentuk komunikasi layanan yang sudah diajarkan kepada saya meliputi komunikasi verbal dan non-verbal, mendengarkan aktif, memberikan informasi yang akurat, serta menangani keluhan dengan baik. Kami juga diajarkan tentang pentingnya menjaga intonasi dan ekspresi wajah yang positif. Beliau merasa puas saat melayani tamu setelah mendapatkan pelatihan yang cukup dan merasa percaya diri dengan kemampuan berbahasa.

Menurut Alfa selaku mahasiswa perhotelan semester 1, bahwa mahasiswa harus menggunakan bahasa yang baik dan formal ketika berbicara dengan tamu karena apa menggunakan bahasa Indonesia, merasa nyaman di restoran kita. dan nyaman berada di dekat kita dan juga pastinya merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan kepada tamu. Cara menggunakan bahasa Indonesia yaitu dengan praktik berdialog secara terus menerus, adakan *roleplay* dengan teman sehingga mahasiswa memiliki *skill* bahasa

Indonesia baik dan sopan. Menurut Alfa saat ini untuk berhadapan dengan tamu perlu meningkatkan *skill* berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia dengan cara yang formal ketika berhadapan dengan tamu.

Menurut Ibu Icha selaku dosen bahasa Indonesia di prodi pengelola perhotelan komunikasi verbal yaitu melalui bahasa alat tulisan sedangkan nonverbal gesturnya kita sangat penting karena bahasa Indonesia dapat menjadi ujung tombak membangun komunikasi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dalam Industri Perhotelan, jika tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar maka itu akan menghambat sehingga tamu mungkin merasa bingung dan merasa tersinggung. Jadi sangat penting sekali kalian belajar bahasa Indonesia dalam konteks pelayanan bekerja di hotel. Mahasiswa yang belum bisa berbicara bahasa Indonesia yang baik dan benar serta menggunakan kalimat efektif masih sangat banyak, hal ini dapat dilihat dari struktur kalimat yang digunakan, pilihan kata atau dikisinya banyak mahasiswa sangat susah memilih kata dan susah menyampaikan. Bahwasanya konteks situasi perlu dilihat yaitu latar belakang dengan siapa kita berbicara, situasinya dan kira kira orang yang berbicara dengan kita apakah lebih tua, dan pendidikannya lebih tinggi atau siapapun. Menurut Ibu Icha, beberapa Mahasiswa sudah baik dalam menggunakan bahasa Indonesia baik di kelas aka tetapi masih ada beberapa yang harus ditingkatkan khususnya pada saat mempresentasikan sesuatu dikelas, jika dipresentasikan yang mampu menggunakan bahasa Indonesia dengan baik yaitu 70%, sisa 30% masih membutuhkan waktu untuk belajar. Menurut Ibu Icha berkomunikasi dalam berbahasa Indonesia yang baik dan benar sangat berpeluang atau bekal pada saat Mahasiswa Magang (PKL).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan hotel dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kemampuan pribadi seperti kemampuan berpikir cepat, memilih diksi yang tepat, menyusun kalimat formal, penguasaan kosakata, dan kepercayaan diri. Sementara itu, faktor eksternal meliputi lingkungan kerja hotel yang cepat dan dinamis, budaya profesional di industri perhotelan, pelatihan, dan pengalaman praktik. Lingkungan kerja hotel membentuk kebiasaan berbicara yang lebih formal, ringkas, dan jelas, sementara tutor lapangan dan rekan senior menjadi panutan dalam memilih kalimat yang sesuai standar layanan. Pelatihan dan pengalaman praktik juga berperan penting dalam meningkatkan keterampilan berbahasa Indonesia yang profesional.

#### **Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bahasa Indonesia**

Penggunaan bahasa Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor sosiolinguistik, budaya, dan situasional. Faktor-faktor ini mencakup konteks sosial, tingkat pendidikan, peran media, dan pengaruh bahasa lain (bahasa daerah dan bahasa asing). Menurut kakak Debi selaku mahasiswa pengelola perhotelan semester 7 yang sedang PKL disalah satu hotel di Labuan Bajo bahwa lingkungan kerja yang menuntut komunikasi cepat sangat memengaruhi penggunaan bahasa Indonesia beliau selama PKL. Budaya kerja hotel yang mengutamakan kesopanan dan profesional membuat beliau terbiasa menggunakan bahasa yang lebih formal. Rekan senior sering memberikan contoh kalimat yang baik, dan beliau mengikuti gaya komunikasi mereka. Tantangan terbesar beliau adalah menjaga intonasi dan pilihan kata agar tetap sopan saat keadaan sedang ramai.

Menurut kakak Diana selaku mahasiswa semester 7 bahwa tutor lapangan sangat memengaruhi cara beliau berbicara, karena mereka mengajarkan standar komunikasi

---

yang harus dipakai. Budaya kerja hotel yang cepat dan dinamis membuat saya harus beradaptasi agar bicara lebih ringkas tapi tetap jelas.

Menurut kakak Yuli selaku mahasiswa pengelola perhotelan semester 5 yaitu yang paling mempengaruhi dalam penggunaan bahasa Indonesia adalah kemampuan diri sendiri yang harus cepat berpikir memilih diksi yang tepat. Budaya kerja hotel yang sangat mengutamakan keramahan membuat saya harus menjaga tutur kata agar terdengar profesional. Rekan kerja banyak memberi contoh kalimat layanan yang sopan, dan itu membantu saya memperbaiki cara bicara. Tantangan terbesar saya adalah menyusun kalimat formal yang tetap mudah dipahami tamu.

Menurut kakak Evin selaku mahasiswa D III perhotelan semester 3, faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan saya dalam berkomunikasi dengan tamu antara lain adalah penguasaan kosakata, kepercayaan diri, pemahaman tentang budaya tamu, serta kemampuan beradaptasi dengan berbagai situasi. Selain itu, dukungan dari lingkungan kerja juga sangat penting. Pengalaman praktik di kelas sangat meningkatkan kesiapan komunikasi saya. Melalui praktik, saya dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari, mendapatkan umpan balik dari dosen dan teman, serta belajar dari kesalahan. Kesulitan yang saya rasakan dalam menggunakan Bahasa Indonesia formal dan profesional adalah memilih kata yang tepat, menyusun kalimat yang efektif, serta menghindari penggunaan bahasa yang terlalu kaku atau berlebihan.

Menurut Alfa selaku mahasiswa D III perhotelan semester 1, faktor yang memengaruhi kesiapan dalam berkomunikasi yaitu dengan mengikuti pelajaran bahasa Indonesia di kelas. Pelajaran di kelas sangat mempengaruhi membantu menyiapkan untuk berkomunikasi dengan tamu, yang dimana hal kecil seperti itu untuk *improv*, *skill* komunikasi dalam melayani tamu. Selain itu, menurut alfa dengan menggunakan bahasa Indonesia secara profesional di dalam kehidupan sehari-hari merupakan strategi yang tepat.

Menurut Ibu Icha selaku dosen bahasa Indonesia prodi pengelola perhotelan bahwa faktor budaya literasi setiap hari juga akan memberikan dampak positif. Akan tetapi kenyataannya yang suka membaca atau literasi masih sangat minim sekali, apalagi di zaman teknologi yang sekarang ini, dampaknya mahasiswa masih banyak salah memilih kata atau diksi, tidak bisa membuat kalimat yang efektif, tidak paham dengan konteks situasi bahasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, bahwa penggunaan bahasa Indonesia dalam pelayanan hotel dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal, seperti kemampuan pribadi, lingkungan kerja, pelatihan, dan pengalaman praktik. Faktor-faktor ini membentuk kebiasaan berbicara yang formal, ringkas, dan jelas, serta meningkatkan keterampilan berbahasa Indonesia yang profesional. Namun, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, sehingga mahasiswa perlu terus belajar dan mengembangkan keterampilan berbahasa Indonesia untuk meningkatkan kualitas komunikasi dengan tamu.

#### **Peran pembelajaran Bahasa Indonesia dalam mendukung keterampilan pelayanan**

Pembelajaran bahasa Indonesia sangat penting dalam meningkatkan keterampilan pelayanan karena membantu peserta didik menguasai komunikasi yang efektif, sopan, dan profesional. Dalam bidang pelayanan *seperti front office, hospitality*, dan bisnis,

bahwa memiliki kemampuan menggunakan bahasa Indonesia yang baik memungkinkan petugas hotel menyampaikan informasi dengan tepat, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, dan menghindari kesalahpahaman.

Dengan pembelajaran yang terstruktur, pelayana jasa dapat meningkatkan kemampuan berbahasa lisan dan tulisan, memahami etika komunikasi, dan menerapkan penggunaan bahasa yang profesional. Oleh karena itu, pembelajaran bahasa Indonesia menjadi dasar penting dalam menciptakan kualitas layanan yang tinggi dan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan.

Menurut kakak Debi, selaku mahasiswa PKL program studi pengelolah perhotelan semester 7 bahwa dengan adanya mata kuliah bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi membantu beliau memahami penggunaan kalimat efektif dan bahasa formal untuk pelayanan khususnya layanan prima di Hotel. Materi tentang bahasa baku, kalimat efektif, dan surat-menyurat sangat relevan dengan komunikasi kerja. Keterampilan bahasa yang dipelajari bisa langsung dipakai, terutama saat menyapa tamu, menjelaskan informasi, dan membuat laporan.

Contoh: “Mohon izin, Bapak, saya cek ketersediaan kamar terlebih dahulu.” Menurut kakak Debi pelajaran mata kuliah bahasa Indonesia sangat merekomendasikan agar menambah latihan dialog pelayanan dan simulasi percakapan dengan tamu.

Menurut kakak Diana selaku mahasiswa pengelola perhotelan semester 7 budaya kerja hotel yang cepat dan dinamis membuat saya harus beradaptasi agar bicara lebih ringkas tapi tetap jelas. Materi tentang kalimat efektif dan teknik berbicara formal sangat diperlukan sekali selama PKL, beliau menggunakan langsung keterampilan berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia yang baik saat menjelaskan menu, menerima komplain, dan memberikan informasi. Contoh: Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, izinkan saya bantu cek kembali pesanan Bapak.” Beliau menyarankan adanya praktik *role-play* pelayanan hotel yang lebih intens dalam pembelajaran agar mahasiswa terbiasa berbicara formal.

Menurut kakak Yuli selaku mahasiswa pengelola perhotelan semester 5 mata kuliah bahasa Indonesia membantu saya memahami prinsip bahasa santun dan efektif dalam komunikasi layanan. Materi etika berkomunikasi dan struktur kalimat formal adalah yang paling relevan selama saya melayani tamu. Keterampilan bahasa yang dipelajari dapat diterapkan terutama saat menjelaskan prosedur dan membuat laporan harian. Contoh: “Untuk proses *check-out*, mohon serahkan kunci kamar dan kami akan melakukan pengecekan akhir”. Beliau merekomendasikan lebih banyak tugas praktik komunikasi seperti membuat naskah layanan atau *script* pelayanan hotel.

Menurut kakak Efin selaku mahasiswa D III perhotelan semester 3 Mata kuliah Bahasa Indonesia sangat mendukung kemampuan saya berkomunikasi layanan karena memberikan pemahaman tentang tata bahasa, kosakata, serta etika berkomunikasi yang baik. Selain itu, mata kuliah ini juga melatih kemampuan menulis dan berbicara secara efektif. Kegiatan yang paling membantu dalam meningkatkan keterampilan komunikasi pelayanan tamu adalah simulasi pelayanan, serta analisis studi kasus. Melalui kegiatan ini, saya dapat merasakan langsung situasi pelayanan dan belajar bagaimana cara mengatasi berbagai masalah yang mungkin timbul. Saran yang ingin beliau berikan adalah agar pembelajaran komunikasi pelayanan lebih banyak melibatkan praktik langsung, menghadirkan narasumber dari industri pariwisata, serta memberikan umpan

---

balik yang konstruktif kepada mahasiswa. Selain itu, penting juga untuk mengembangkan materi pembelajaran yang relevan dengan perkembangan zaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Icha selaku dosen Bahasa Indonesia pengelola perhotelan bahwa memiliki kemampuan berbahasa lisan sangat penting dimiliki oleh mahasiswa. Hal ini berguna pada saat melakukan presentasi, tanya jawab, *rolleplay*, dan debat atau pun pembelajaran dengan menggunakan model *Center Student Learning*. Perbanyak literasi, banyak berorganisasi kemampuan di mulai asah percaya diri, dan inovatif. Mata kuliah bahasa Indonesia sangat penting dalam meningkatkan kompetensi komunikasi mahasiswa perhotelan, baik lisan maupun tulisan.

Pembelajaran ini membantu mahasiswa memahami penggunaan bahasa baku, kalimat efektif, etika komunikasi, dan teknik berbicara formal yang dibutuhkan dalam pelayanan tamu. Melalui simulasi, dialog, dan *role-play*, mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan komunikasi mereka di lingkungan kerja hotel yang dinamis. Rekomendasi dari beliau adalah memperbanyak praktik langsung dan menghadirkan narasumber industri perhotelan. Dengan demikian, mata kuliah bahasa Indonesia dapat mempersiapkan mahasiswa menjadi tenaga kerja yang profesional, beretika, dan mampu berkomunikasi efektif dalam dunia layanan dan pariwisata.

## **KESIMPULAN**

Penggunaan Bahasa Indonesia yang sopan, jelas, dan profesional sangat penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Mahasiswa menggunakan bahasa formal untuk situasi resmi seperti *check-in*, *check-out*, menjelaskan prosedur, dan menangani komplain, sementara bahasa yang lebih santai digunakan pada percakapan informal. Meskipun demikian, banyak mahasiswa masih mengalami kesulitan memilih kata yang tepat, mempertahankan bahasa formal saat situasi sibuk, dan menyusun kalimat yang mudah dipahami.

Penggunaan bahasa sangat dipengaruhi oleh budaya kerja hotel yang menuntut keramahan, bimbingan tutor lapangan dan rekan senior, serta kemampuan pribadi dalam berkomunikasi. Mata kuliah bahasa Indonesia terbukti membantu meningkatkan keterampilan pelayanan melalui pemahaman kalimat efektif, etika berkomunikasi, dan latihan praktik seperti *role-play* dan simulasi. Oleh karena itu, Mahasiswa perlu terus melatih kemampuan berbahasa Indonesia dalam konteks pelayanan agar semakin siap menghadapi dunia kerja dan mampu memberikan pengalaman terbaik bagi Tamu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Shboul, T., Sagala, F., & Nassar, N. N. (2023). Role of surfactants, polymers, nanoparticles, and its combination in inhibition of wax deposition and precipitation: A review. *Advances in Colloid and Interface Science*, 315, 102904.
- Ernawati (Purnamasari Et Al., 2022). Perhatian Terhadap Kesantunan Berbahasa Dalam Komunikasi Telah Meningkat Secara Signifikan, Terutama Dalam Kontek s Layanan Jasa, Termasuk Perhotelan. *Jurnal. Social, Humanities, And Educational Studies*. 7(4) 57 – 63

- Ernawati, dkk. (2024) Peran Kesantunan Berbahasa Dalam Komunikasi Karyawan Front Office Dan Dampaknya Terhadap Reputasi Hotel. *Jurnal. Social, Humanities, And Educational Studies*. 7 (4) 57 – 63
- Monica, dkk, (2021). Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Yang Baik Dan Efektif Sangat Diperlukan Oleh Manusia Agar Dia Dapat Menjalani Semua Aktivitasnya Dengan Lancar. *Jurnal Pengaruh Komunikasi Interpersonal Skill Terhadap Dunia Kerja*. 2 (1), 16-24
- Monica, dkk. 2021 Agar Komunikasi Dapat Berjalan Lancar, Maka Dibutuhkan Keahlian Dalam Berkomunikas. *Jurnal Pengaruh Komunikasi Interpersonal Skill Terhadap Dunia Kerja* .2 (1), 16-24
- Monica, dkk. 2021 Keterampilan Berbahasa Indonesia Mempunyai Peranan Yang Sangat Penting Guna Mencari Kesuksesan. *Jurnal Pengaruh Komunikasi Interpersonal Skill Terhadap Dunia Kerja*. 2 (1) 16-24
- Ningrum, dkk. (2024). Peran Bahasa Dalam Komunikasi Lintas Budaya: Memahami Nilai Dan Tradisi Yang Berbeda. *Jurnal Selasar Kpi: Referensi media komunikasi dan Dakwah*. 4 (2), 146 – 167.
- Nusa, dkk. (2017). Memahami Fenomena Lemahnya Keterampilan Berbahasa Mahasiswa. *Jurnal Edukasi Sumba*. 01 (01) 1 – 14
- Sudantari, N. 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.
- Syahrudin; Jalal, Nur; Laiyan, David; Saragih, Dapot Pardamean; Oja, Hubertus; Purnama, Erwin Nugraha; Enala, Syaharabudin Husein. (2023). Community Adaptation in Facing the Digital Governance. *Technium Soc. Sci. J.*, 49, 393.