

Partisipasi Karyawan Dalam Pelatihan Bahasa Inggris di Hotel Jayakarta Yogyakarta

Rati Evayana Panggabean^{1*}

¹ Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

*Corresponding authoremail: 2021309008@poltekpar-nhi.ac.id

Keywords

Dukungan organisasi, Kesiapan peserta, Motivasi belajar, Pengalaman kerja, Sumber daya manusia

Article History

Received on 11st November 2025

Accepted on 24th January 2026

Published on 22nd July 2026

Cite this article

Panggabean, R. E. (2026). Partisipasi karyawan dalam pelatihan bahasa Inggris di Hotel Jayakarta Yogyakarta. *NHI Hospitality International Journal*, 4(1), 17-22. <https://doi.org/10.34013/nhi.v4i1.2707>

Copyright © Author

Publishing License

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Abstrak

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan menganalisis partisipasi karyawan dalam program English Class di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta. Kajian difokuskan pada faktor motivation to learn, organizational support, trainee readiness, dan prior experiences untuk memahami alasan karyawan hadir, tidak hadir, atau belum aktif mengikuti pelatihan.

Desain/metodologi: Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi pelaksanaan pelatihan, dan dokumentasi jadwal serta kehadiran. Informan dipilih secara purposive, terdiri atas Human Resources Manager, Training Manager, dan tiga karyawan operasional.

Temuan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi karyawan belum optimal dan tidak merata. Motivasi tertinggi muncul pada posisi yang sering berhadapan dengan tamu asing, sedangkan hambatan utama berasal dari jadwal pukul 15.00 WIB yang bertepatan dengan peralihan shift, kelelahan fisik, rendahnya kepercayaan diri, dan belum kuatnya reward-punishment.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini terbatas pada satu hotel dan lima informan sehingga temuannya bersifat kontekstual. Meskipun demikian, hasilnya berguna bagi manajemen hotel, praktisi sumber daya manusia, dan akademisi perhotelan untuk menyusun program pelatihan bahasa yang lebih adaptif terhadap ritme kerja operasional.

Kebaruan: Kebaruan penelitian terletak pada pemaknaan partisipasi pelatihan bahasa Inggris sebagai persoalan sosial-organisasional, bukan sekadar kehadiran kelas. Studi ini menghubungkan motivasi, dukungan organisasi, kesiapan peserta, dan pengalaman kerja harian untuk menjelaskan dinamika belajar karyawan hotel berbintang.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan tamu. Dalam konteks hotel, layanan tidak hanya dinilai melalui fasilitas fisik, tetapi juga melalui kemampuan karyawan memahami kebutuhan tamu, memberikan informasi secara tepat, serta membangun rasa aman dan nyaman selama proses menginap. Karena itu, pengembangan sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam strategi pelayanan hotel. Pelatihan karyawan dipahami sebagai proses yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja agar karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai standar organisasi (Noe, 2020; Salas et al., 2012).

Salah satu kompetensi yang semakin relevan dalam pelayanan hotel adalah kemampuan berbahasa Inggris. Bahasa Inggris berperan sebagai bahasa komunikasi internasional yang membantu karyawan menghadapi tamu mancanegara, menjelaskan fasilitas, menangani pertanyaan, dan mengurangi risiko miskomunikasi. Dalam perspektif mutu jasa, kegagalan komunikasi dapat memengaruhi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* karena tamu menilai *profesionalisme* hotel melalui interaksi langsung dengan karyawan (Parasuraman et al., 1988). Oleh sebab itu, pelatihan bahasa Inggris tidak hanya menjadi kegiatan tambahan, tetapi juga bagian dari investasi organisasi pada kualitas layanan.

The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta telah menjalankan kembali program pelatihan bahasa Inggris atau *English Class* sebagai bagian dari pengembangan sumber daya manusia. Program ini ditujukan kepada karyawan aktif dengan target pemenuhan jam pelatihan 180 menit per bulan dan target kehadiran minimal 20 peserta per sesi. Namun, data internal periode Juli-Desember 2025 menunjukkan bahwa kehadiran peserta masih fluktuatif. Dari total target 120 peserta selama enam bulan, hanya 44 peserta yang hadir, sehingga tingkat ketercapaian rata-rata berada pada 36.7%. Bahkan pada Juli dan Desember 2025 tidak ada peserta yang hadir. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan program dan keterlibatan karyawan.

Permasalahan tersebut tidak cukup dijelaskan hanya melalui angka kehadiran. Partisipasi pelatihan merupakan hasil interaksi antara motivasi personal, dukungan organisasi, kesiapan fisik dan mental peserta, serta pengalaman belajar sebelumnya. Noe dan Wilk (1993) menjelaskan bahwa keikutsertaan karyawan dalam kegiatan pengembangan dipengaruhi oleh *motivation to learn*, *organizational support*, *trainee readiness*, dan *prior experiences*. Keempat aspek tersebut relevan untuk memahami mengapa sebagian karyawan hadir secara konsisten, sebagian hadir tidak teratur, dan sebagian lain belum menjadikan *English Class* sebagai kebutuhan kerja.

Berdasarkan latar tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis partisipasi karyawan dalam pelatihan bahasa Inggris di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta melalui empat dimensi utama: *motivation to learn*, *organizational support*, *trainee readiness*, dan *prior experiences*. Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi manajemen hotel dalam merancang pelatihan bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan operasional, kondisi kerja *shift*, serta perbedaan kemampuan dasar karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelatihan dalam manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas terencana untuk membantu karyawan memperoleh kompetensi yang dibutuhkan organisasi. Noe (2020) menekankan bahwa keberhasilan pelatihan tidak hanya bergantung pada materi dan instruktur, tetapi juga pada kesiapan peserta dan lingkungan kerja yang mendukung transfer pembelajaran. Dalam industri hotel, pelatihan berperan memperkuat kualitas pelayanan karena mayoritas aktivitas kerja dilakukan melalui kontak langsung dengan tamu.

Partisipasi karyawan dalam pelatihan dapat dipahami sebagai keterlibatan aktif karyawan sebelum, selama, dan setelah kegiatan pelatihan. Noe dan Wilk (1993) menjelaskan bahwa partisipasi dalam kegiatan pengembangan dipengaruhi oleh beberapa faktor. *Motivation to learn* berkaitan dengan dorongan karyawan untuk memperoleh pengetahuan baru. *Organizational support* menunjukkan sejauh mana organisasi menyediakan fasilitas, kebijakan, penghargaan, dan dukungan atasan. *Trainee readiness* berkaitan dengan kesiapan fisik, mental, waktu, dan kemampuan dasar peserta. *Prior experiences* merujuk pada pengalaman belajar atau pengalaman kerja sebelumnya yang membentuk persepsi karyawan terhadap manfaat pelatihan.

Dalam konteks pelatihan bahasa Inggris di hotel, keempat faktor tersebut saling berhubungan. Karyawan dengan pengalaman berhadapan langsung dengan tamu asing cenderung melihat bahasa Inggris sebagai kebutuhan kerja, sedangkan karyawan yang jarang berinteraksi dengan tamu asing dapat memandang pelatihan sebagai kegiatan tambahan. Di sisi lain, dukungan organisasi seperti jadwal yang tepat, materi yang sesuai level, dan penghargaan yang jelas dapat memperkuat motivasi. Sebaliknya, jadwal yang berbenturan dengan *shift*, kelelahan fisik, atau rasa kurang percaya diri dapat menurunkan keaktifan peserta meskipun fasilitas pelatihan telah tersedia.

Kajian ini menggunakan kerangka Noe dan Wilk (1993) karena mampu menjelaskan partisipasi pelatihan dari sisi individu dan organisasi secara bersamaan. Kerangka tersebut penting bagi penelitian perhotelan karena dinamika kerja hotel bersifat *shift-based*, padat layanan, dan menuntut kesiapan komunikasi lintas budaya. Dengan demikian, partisipasi pelatihan perlu dianalisis sebagai fenomena yang melekat pada sistem kerja, bukan hanya sebagai kehadiran administratif.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami pengalaman, persepsi, dan dinamika partisipasi karyawan dalam konteks alami organisasi, bukan menguji hipotesis kuantitatif (Creswell, 2014; Yin, 2018). Lokasi penelitian adalah The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta, khususnya pada program *English Class* yang dikelola oleh bagian Human Resources dan Training.

Informan dipilih menggunakan *purposive sampling* karena peneliti membutuhkan narasumber yang memiliki pengalaman langsung dengan program pelatihan. Informan terdiri atas Human Resources Manager, Training Manager, serta tiga karyawan operasional dari Engineering, Guest Service Agent, dan Security. Kombinasi informan manajerial dan operasional digunakan untuk memperoleh gambaran dari sisi kebijakan, pelaksanaan, dan pengalaman peserta.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali alasan keikutsertaan, hambatan, persepsi dukungan manajemen, kesiapan mengikuti kelas, dan pengalaman peserta. Observasi digunakan untuk melihat aktivitas dan interaksi peserta selama pelatihan. Dokumentasi digunakan untuk meninjau jadwal, data kehadiran, dan catatan pelaksanaan *English Class*.

Analisis data dilakukan dengan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan

teknik, yaitu membandingkan keterangan antar-informan, hasil observasi, dan dokumen pelatihan. Selain itu, interpretasi temuan diperiksa kembali agar tetap sesuai dengan konteks lapangan dan tidak hanya bergantung pada penilaian peneliti.

HASIL PENELITIAN

Overview of English Class participation

Program English Class di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kompetensi komunikasi karyawan. Program ini diarahkan untuk membantu karyawan menjaga kemampuan komunikasi, meningkatkan kelancaran berbicara, mendukung proses *upselling*, dan mencegah miskomunikasi saat melayani tamu mancanegara. Meskipun tujuan program dinilai relevan dengan kebutuhan pelayanan, tingkat kehadiran peserta belum stabil sebagaimana terlihat pada Table 1.

Table 1: Kehadiran peserta *English Class* periode Juli-Desember 2025

Bulan	Target peserta	Hadir	Ketercapaian (%)
Juli 2025	20	0	0.0
Agustus 2025	20	6	30.0
September 2025	20	18	90.0
Oktober 2025	20	8	40.0
November 2025	20	12	60.0
Desember 2025	20	0	0.0
Total/Rata-rata	120	44	36.7

Source: Data internal The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta, 2026; diolah penulis

Table 1 memperlihatkan bahwa ketercapaian tertinggi terjadi pada September 2025 sebesar 90.0%, sedangkan Juli dan Desember 2025 menunjukkan kehadiran 0.0%. Fluktuasi ini menjadi indikasi bahwa masalah partisipasi berkaitan dengan kondisi operasional, jadwal, dan dorongan organisasi, bukan hanya ketersediaan program.

Table 2: Informan penelitian

Kode	Nama	Jabatan	Peran data
N1	Yudi Sunyoto	Human Resources Manager	Manajemen SDM dan kebijakan pelatihan
N2	Rahmat Arif Laksono	Engineering	Peserta dengan kehadiran relatif aktif
N3	Lana Fadhila Permatasari	Guest Service Agent	Peserta dari departemen garda depan
N4	Risdiyanto	Security	Peserta dengan partisipasi fluktuatif
N5	Megia Komari	Training Manager	Instruktur dan pengelola materi pelatihan

Source: Data hasil wawancara, 2026

Table 3: Ringkasan temuan berdasarkan dimensi partisipasi

Dimensi	Temuan utama
<i>Motivation to learn</i>	Motivasi belum merata; staf garda depan lebih menyadari urgensi bahasa Inggris karena sering berinteraksi dengan tamu asing, sedangkan sebagian staf pendukung menganggap kebutuhan bahasa Inggris tidak selalu mendesak.
<i>Organizational support</i>	Manajemen telah menyediakan ruangan, alat bantu, materi, instruktur internal, serta target 180 menit per bulan; namun reward dan punishment belum kuat sehingga

kepatuhan kehadiran masih longgar.

<i>Trainee readiness</i>	Kesiapan peserta rendah karena jadwal pukul 15.00 WIB bertepatan dengan peralihan shift, kelelahan fisik, jam operasional yang padat, dan rasa kurang percaya diri pada peserta pemula.
<i>Prior experiences</i>	Pengalaman kerja harian dan kemampuan dasar memengaruhi keaktifan. Staf yang terbiasa menggunakan bahasa Inggris lebih aktif, sedangkan peserta dengan kosakata terbatas membutuhkan dukungan rekan sejawat.

Source: Data hasil olahan, 2026

Motivation to learn

Temuan menunjukkan bahwa *motivation to learn* karyawan belum optimal dan tidak merata. Sebagian karyawan memandang pelatihan sebagai kebutuhan kerja, terutama karyawan yang berada di posisi garda depan seperti Guest Service Agent dan Security. Posisi tersebut menuntut interaksi langsung dengan tamu asing sehingga bahasa Inggris dipahami sebagai keterampilan yang dapat membantu proses check-in, pemberian informasi, penanganan pertanyaan, dan pencegahan miskomunikasi.

Motivasi juga muncul dari kebutuhan pribadi. Informan dari Engineering, misalnya, memandang bahasa Inggris bermanfaat untuk memahami istilah teknis dan sistem komputerisasi serta dapat digunakan untuk membantu pembelajaran anak di rumah. Namun, motivasi tersebut tidak terjadi secara merata. Beberapa karyawan menghadiri kelas terutama karena ada target jam training, bukan karena kebutuhan belajar yang sepenuhnya terinternalisasi. Anggapan bahwa mayoritas tamu hotel adalah wisatawan domestik ikut menurunkan rasa urgensi sebagian karyawan terhadap pelatihan.

Organizational support

Dari sisi *organizational support*, manajemen telah memberikan dukungan dalam bentuk fasilitas ruang kelas, komputer, alat tulis, sistem audio, materi pembelajaran, dan instruktur internal yang memahami kebutuhan hotel. Program juga dikomunikasikan melalui kanal internal, serta jam pelatihan dimasukkan dalam *training log* karyawan. Kebijakan target 180 menit pelatihan per bulan menunjukkan bahwa pelatihan sebenarnya telah mendapat legitimasi formal dari organisasi.

Meskipun demikian, dukungan organisasi belum sepenuhnya efektif mendorong kehadiran. Apresiasi kepada peserta aktif masih banyak dipersepsikan sebagai ucapan verbal atau pertimbangan tidak langsung dalam promosi dan *Best Employee*. Belum ada sistem punishment tertulis yang tegas ketika karyawan tidak mengikuti kelas. Akibatnya, program cenderung berjalan sukarela dan sangat bergantung pada kesadaran pribadi serta dorongan kepala departemen masing-masing.

Trainee readiness

Trainee readiness menjadi hambatan penting. Kelas dilaksanakan pada pukul 15.00 WIB, yaitu waktu yang berdekatan dengan peralihan *shift* pagi ke sore dan sering beririsan dengan puncak aktivitas operasional. Karyawan yang baru menyelesaikan shift pagi datang dalam kondisi lelah, sedangkan karyawan *shift* sore sering harus menangani tamu atau pekerjaan departemen. Situasi ini membuat kehadiran dan konsentrasi peserta tidak stabil.

Kesiapan mental juga menjadi persoalan. Peserta pemula mengalami rasa minder karena kelas digabung tanpa pemisahan tingkat kemampuan. Materi yang bagi sebagian peserta terasa sederhana dapat menjadi sulit bagi peserta dengan kosakata dasar yang rendah. Kondisi ini membuat beberapa karyawan cenderung pasif, menunggu instruksi, atau bergantung pada bantuan rekan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa kesiapan mengikuti pelatihan tidak hanya menyangkut jadwal, tetapi juga rasa aman psikologis di ruang belajar.

Prior experiences

Prior experiences atau pengalaman sebelumnya memengaruhi persepsi manfaat pelatihan. Karyawan yang memiliki pengalaman berinteraksi dengan tamu asing atau terbiasa menggunakan istilah teknis berbahasa Inggris lebih mudah mengaitkan materi kelas dengan pekerjaan harian. Staff Front Office memandang materi komunikasi formal, penawaran fasilitas, dan percakapan layanan sebagai hal yang langsung relevan dengan pekerjaannya. Staff Engineering menilai kosakata teknis dan struktur kalimat membantu memahami sistem kerja digital.

Sebaliknya, peserta dengan pengalaman bahasa Inggris yang terbatas menghadapi hambatan dalam memahami instruksi dan menyusun kalimat. Hambatan tersebut sebagian dapat dikurangi melalui *peer support*. Dalam kelas, peserta yang kurang menguasai materi sering bertanya kepada rekan di sebelahnya untuk menerjemahkan atau menjelaskan instruksi. Pola bantuan informal ini membantu menjaga partisipasi, tetapi juga menunjukkan perlunya desain kelas yang lebih adaptif terhadap perbedaan level kemampuan.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian mengonfirmasi bahwa partisipasi pelatihan tidak dapat dipahami sebagai persoalan kehadiran semata. Noe dan Wilk (1993) menekankan bahwa keikutsertaan karyawan dalam kegiatan pengembangan dipengaruhi oleh kombinasi faktor individu dan organisasi. Pada kasus ini, karyawan yang memiliki *motivation to learn* tinggi tetap dapat terhambat oleh jadwal yang tidak sesuai, kelelahan fisik, atau kelas yang tidak menyesuaikan kemampuan dasar. Sebaliknya, fasilitas yang baik tidak otomatis meningkatkan partisipasi apabila dukungan organisasi belum disertai mekanisme penghargaan, pengawasan, dan fleksibilitas operasional.

Dalam perspektif transfer pelatihan, lingkungan kerja memiliki peran penting untuk memastikan hasil belajar digunakan dalam pekerjaan (Noe, 2020; Salas et al., 2012). *English Class* di hotel perlu diposisikan sebagai kegiatan yang terhubung dengan praktik layanan sehari-hari. Apabila bahasa Inggris hanya dipakai di ruang kelas, motivasi peserta akan mudah turun. Namun, ketika kepala departemen dan supervisor menggunakan kosakata sederhana dalam *briefing*, mendorong praktik *greeting*, atau memberi kesempatan *role play* sesuai departemen, pembelajaran menjadi lebih dekat dengan tugas kerja.

Temuan mengenai *trainee readiness* juga menunjukkan pentingnya desain pelatihan yang sensitif terhadap ritme kerja hotel. Operasional hotel yang berbasis shift membuat satu jadwal tetap kurang mampu mengakomodasi seluruh karyawan. Jadwal pukul 15.00 WIB menjadi titik rawan karena bersinggungan dengan peralihan shift, kelelahan, dan kebutuhan pelayanan tamu. Oleh karena itu, jadwal pelatihan sebaiknya disesuaikan dengan *low hours*, tingkat *occupancy*, serta ketersediaan peserta dari masing-masing departemen.

Perbedaan *prior experiences* memperlihatkan bahwa satu kelas umum belum cukup efektif bagi peserta dengan kemampuan dasar yang sangat beragam. Peserta yang sudah cukup mampu membutuhkan materi percakapan layanan yang lebih kompleks, sementara peserta pemula membutuhkan kosakata dasar dan latihan keberanian berbicara. Sistem *language leveling* dapat meningkatkan rasa percaya diri dan membuat materi lebih relevan. Selain itu, *micro-learning* melalui perangkat seluler dapat memperpanjang proses belajar tanpa selalu mengumpulkan karyawan pada jam yang sama.

Implications of the research

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat penggunaan kerangka Noe dan Wilk (1993) dalam konteks perhotelan Indonesia. Partisipasi pelatihan terbukti dipengaruhi oleh hubungan antara motivasi, dukungan organisasi, kesiapan peserta, dan pengalaman kerja. Secara praktis, hasil penelitian dapat digunakan oleh manajemen hotel untuk merancang *English Class* yang lebih fleksibel, berbasis kebutuhan departemen, dan terintegrasi dengan sistem penilaian kinerja.

Table 4: Rekomendasi penguatan program *English Class*

Area rekomendasi	Arah tindak lanjut
Fleksibilitas jadwal	Memindahkan kelas dari waktu peralihan <i>shift</i> ke <i>low hours</i> atau menyesuainya dengan <i>occupancy</i> agar tidak menambah beban fisik karyawan.
<i>Language leveling</i>	Melakukan placement test sederhana dan membagi kelas menjadi dasar dan lanjutan agar materi sesuai kemampuan peserta.
<i>Micro-learning</i>	Mengirim <i>vocab of the day</i> , dialog singkat, atau video pendek melalui grup internal sebagai latihan harian yang tidak bergantung pada kelas tatap muka.
Reward dan KPI	Mengintegrasikan kehadiran dan progres belajar ke dalam penilaian kinerja, sertifikat, atau penghargaan non-finansial seperti <i>Language Ambassador</i> .
Dukungan atasan	Melibatkan kepala departemen sebagai <i>role model</i> yang mendorong praktik bahasa Inggris dalam <i>briefing</i> dan simulasi layanan.

Source: Sintesis hasil penelitian, 2026

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa partisipasi karyawan dalam pelatihan bahasa Inggris di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta belum optimal dan belum merata. Pada aspek *motivation to learn*, motivasi tertinggi muncul pada karyawan yang memiliki kontak langsung dengan tamu asing atau kebutuhan teknis tertentu, sementara sebagian karyawan lain masih memandang bahasa Inggris sebagai kebutuhan yang tidak mendesak karena dominasi tamu domestik.

Pada aspek organizational support, manajemen telah menyediakan fasilitas dan instruktur yang memadai serta menetapkan target jam pelatihan. Akan tetapi, efektivitas dukungan tersebut melemah karena penghargaan belum nyata, sanksi belum tertulis, dan komitmen lintas departemen belum berjalan konsisten. Pada aspek trainee readiness, hambatan utama berasal dari jadwal pukul 15.00 WIB, kelelahan setelah shift, benturan operasional, serta rasa kurang percaya diri peserta pemula. Pada aspek prior experiences, pengalaman kerja harian dan kemampuan dasar bahasa Inggris membentuk tingkat keaktifan peserta; dukungan teman sejawat membantu, tetapi tidak menggantikan kebutuhan desain kelas yang sesuai level.

Implikasi utama penelitian ini adalah perlunya penguatan English Class melalui jadwal fleksibel, language leveling, micro-learning, integrasi KPI, dan keterlibatan kepala departemen. Dengan strategi tersebut, pelatihan bahasa Inggris dapat menjadi bagian dari budaya pelayanan, bukan sekadar aktivitas administratif pemenuhan jam training.

KETERBATASAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu hotel sehingga hasilnya bersifat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasikan secara statistik ke seluruh industri perhotelan. Kedua, jumlah informan terbatas pada lima orang, sehingga pengalaman departemen lain belum tergambar secara luas. Ketiga, penelitian belum mengukur peningkatan kemampuan bahasa Inggris peserta sebelum dan sesudah pelatihan. Keempat, sebagian data internal yang berkaitan dengan evaluasi kinerja dan hasil pelatihan tidak dapat diakses secara rinci.

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain komparatif pada beberapa hotel dengan karakteristik berbeda, menambah jumlah informan dari berbagai departemen, serta menggabungkan data kualitatif dengan pengukuran kemampuan bahasa Inggris. Studi lanjutan juga dapat menilai efektivitas model micro-learning, language leveling, atau integrasi pelatihan bahasa Inggris dengan KPI layanan.

KONFLIK KEPENTINGAN DAN STANDAR ETIK

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penyusunan artikel ini. Data dikumpulkan untuk kepentingan akademik dengan menjaga kerahasiaan informasi informan dan menggunakan persetujuan partisipan sebelum wawancara dilakukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Politeknik Pariwisata NHI Bandung, The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta, serta para informan yang telah membantu proses penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan dalam penyusunan proyek akhir yang menjadi dasar artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Noe, R. A. (2020). *Employee training and development* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Noe, R. A., & Wilk, S. L. (1993). Investigation of the factors that influence employees' participation in development activities. *Journal of Applied Psychology*, 78(2), 291-302. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.2.291>
- Panggabean, R. E. (2026). *Partisipasi karyawan dalam pelatihan bahasa Inggris di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta* [Proyek akhir, Politeknik Pariwisata NHI Bandung].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The science of training and development in organizations: What matters in practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74-101. <https://doi.org/10.1177/1529100612436661>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta. (2026). *Data internal program English Class periode Juli-Desember 2025*. Unpublished internal document.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.