

Analisa Kemampuan Berbicara Dalam Berbahasa Inggris Pada Petugas Receptionist Wyndham Opi Hotel

M.Taslim

Politeknik Pariwisata Palembang

Email: taslimbrilliant9@gmail.com

Abstract

The research conducted will be carried out on officers receptionist The Hyndham Opi hotel uses a qualitative research methodology with a descriptive approach that starts with an idea to obtain a complete and comprehensive picture in uncovering facts, situations, phenomena, individual abilities for officers receptionist which deals directly with guests in improving their services, especially the ability to communicate or speaking abilities possessed by each receptionist at the Wyndham hotel, Banyu Asin district, South Sumatra. Individual ability assessment refers to the level of individual speaking ability based on three levels, viz basic, intermediate and advanced (beginner, proficient and advanced level) based on CEFR standard –Common European Framework of Reference. The Wyndham Hotel, which is a 5-star hotel, of course, hopes to have an officer receptionist with minimal skills at the proficient or intermediate level who can respond to guest requests or handle guest complaints directly so that they can serve guests with good communication skills for all officer receptionist who are in a department Front Office in hotel management, especially star hotels.

Keywords: Analysis, Ability to Speak English, Receptionist

Abstrak

Penelitian yang dilakukan akan dilakukan terhadap petugas *receptionist* Hyndham Opi hotel ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berawal dari sebuah gagasan untuk memperoleh gambaran yang utuh dan menyeluruh dalam mengungkap fakta, situasi, fenomena, kemampuan secara individu bagi petugas *receptionist* yang bersinggungan langsung dengan tamu dalam meningkatkan layanan utamanya kemampuan berkomunikasi atau *speaking ability* yang dimiliki oleh masing-masing petugas *receptionist* hotel Wyndham kabupaten Banyu Asin Sumatera Selatan. Penilaian kemampuan individu mengacu pada tingkatan kemampuan berbicara secara individu berdasarkan tiga tingkatan, yakni *basic*, *intermediate* dan *advanced* (tingkat kemampuan pemula, cakap dan mahir) berdasarkan standar CEFR – *Common European Framework of Reference*. Hotel Wyndham, yang merupakan hotel berbintang 5, tentu harapannya memiliki petugas *receptionist* dengan kemampuan minimal pada level cakap atau *intermediate* yang dapat merespon permintaan tamu atau menangani keluhan tamu secara langsung sehingga dapat melayani tamu dengan kemampuan berkomunikasi yang baik bagi semua petugas *receptionist* yang berada dalam sebuah departemen *Front Office* dalam manajemen hotel, khususnya hotel berbintang.

Kata Kunci: Analisis, Kemampuan Bicara Bahasa Inggris, Petugas Resepsionis

I. PENDAHULUAN

Dalam sebuah manajemen hotel berbintang, khususnya hotel besar dengan standar bintang 4 atau 5 terdapat satu divisi yakni divisi kamar (*room division*) yang bertanggung jawab akan layanan tamu yang berhubungan langsung pada penerimaan tamu, termasuk didalamnya melakukan proses pemesanan kamar, dan juga layanan kebersihan kamar tamu dan area umum di dalam hotel.

Menurut (SAPUTRO, 2019) berdasarkan area tugasnya, hotel dibagi menjadi dua bagian besar, yakni 1) bagian depan (*Front Office*) yang dibagi menjadi beberapa seksi, antara lain : *reservation, reception, telephone operator, concierge (bell boy)* dan *information*, 2) bagian belakang (*Back Office*) yang dibagi menjadi beberapa seksi, yakni : *housekeeping department, food and beverage department, personnel department, engineering department* dan *purchasing department*.

Pada manajemen sebuah hotel besar, bagian yang terdapat pada hotel tersebut dimasukkan kedalam divisi, pada divisi kamar memiliki dua departemen, yakni departemen *Front Office* dan departemen *Housekeeping*. Kedua departemen ini memiliki petugas yang sudah dibagi berdasarkan tanggung jawab dan fungsi masing-masing, departemen *Front Office* bertanggung jawab akan layanan tamu yang akan melakukan proses pemesanan kamar untuk menginap di sebuah hotel, memproses layanan telepon dan juga transaksi yang berhubungan dengan layanan tamu saat menginap di sebuah hotel, termasuk memproses transaksi keuangan, baik pada saat tamu melakukan registrasi menginap (*check in*) maupun setelah menginap (*check out*).

Dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap tamu yang akan menginap di hotel ini, tentu saja unsur komunikasi merupakan salah satu yang paling penting, terutama pada bagian depan sebuah hotel dalam hal ini petugas penerima tamu atau *receptionist* yang harus memiliki kemampuan berbahasa khususnya bahasa Inggris sebagai Bahasa internasional yang digunakan oleh penduduk dunia dimanapun berada. Hal ini yang melatar belakangi penulis ingin mengetahui kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris bagi petugas *receptionist* Wyndham Opi hotel yang merupakan hotel berbintang 5 di wilayah kabupaten Banyu Asin. Penulis menduga kemampuan yang dimiliki oleh petugas *receptionist* hotel ini minimal memiliki kemampuan pada tingkat cakup atau intermediate yang mampu merespon atau berkomunikasi dua arah terhadap tamu yang ada di lingkungan hotel Wyndham.

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau kontribusi dalam aspek teoritis (keilmuan) dan pengembangan riset yang lebih mendalam untuk meningkatkan kualitas penguasaan berbahasa Inggris bagi petugas *receptionist* Wyndham Opi hotel. Penulis

juga berharap dapat memberikan peningkatan pengetahuan kepada masyarakat dan pembaca bagaimana tingkat kemampuan kita dalam berbahasa Inggris sehingga dapat memotivasi diri untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan diri terutama penguasaan berbahasa Inggris di wilayah kabupaten Banyu Asin, khususnya bagi karyawan Wyndham Opi hotel. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian dengan judul “Analisa Kemampuan Berbicara Dalam Berbahasa Inggris Pada Petugas *Receptionist* Wyndham Opi Hotel “.

II. TINJAUAN PUSTAKA

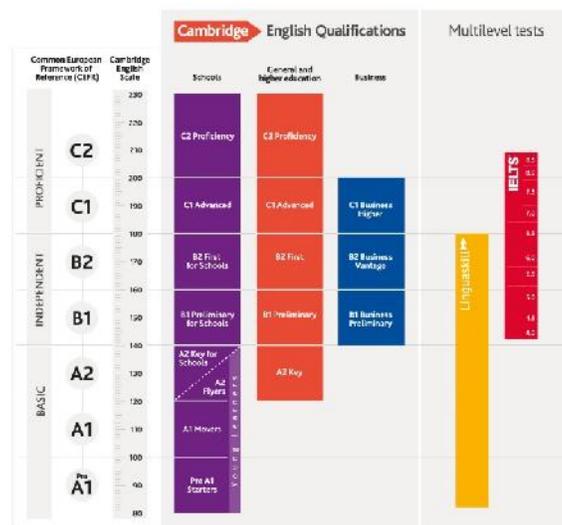
Tingkat Kemampuan Berbahasa Inggris secara Umum

Kemampuan berbahasa Inggris seseorang secara umum dapat dibagi menjadi tiga tingkatan dalam berbahasa Inggris, yaitu tingkat *basic (beginner dan elementary)*, kemudian tingkat *intermediate*, dan *advance*. Pada tingkatan dasar atau *basic* umumnya seseorang hanya bisa berbicara dan menulis dalam level kata atau frasa dan masih mengalami kesulitan untuk menulis atau berbicara secara utuh atau pada level kalimat tetapi sudah bisa mencoba untuk mengulangi pengucapan atau kalimat sederhana yang diberikan (Purwanto & Hidayad, 2022). Pada level *intermediate*, seseorang sudah memiliki kemampuan berbicara dan menulis tentang hal yang lebih kompleks, juga mempunyai kosa kata yang cukup untuk membantu mengekspresikan apa yang dia pikirkan agar tersampaikan dan mempunyai pemahaman grammatika yang baik. Tetapi bagi individu yang berada pada level *intermediate* ini masih merasa kesulitan ketika berbicara mengenai topik yang kurang familiar baginya misalnya berbicara mengenai budaya suatu daerah, tentang sains, dan perkembangan teknologi dan lain sebagainya. Berbeda dengan kemampuan pada level *advance*, seseorang sudah fasih, lugas, dan relax dalam menggunakan bahasa Inggrisnya. Bagi mereka yang sudah berada dalam level *advance* tentu saja tidak merasa kesulitan dalam berbicara dan menulis dalam berbagai macam topik.

Namun demikian pada level umum seperti ini masih agak ambigu dan terlalu luas cangkupannya. Selanjutnya, untuk mengukur apakah seseorang itu terletak pada level *basic*, level *intermediate* atau *advance* masih terlalu subjektif dan tidak berstandar. Dalam hal ini, penulis akan membahas tingkatan bahasa Inggris yang lebih terukur yang memiliki acuan berstandar Internasional.

Acuan Standar Tingkatan Kemampuan Berbahasa Inggris

Adapun Tingkat Kemampuan Berbahasa Inggris mengacu pada CEFR - *Common European Framework of Reference*, merupakan standar atau level internasional untuk menggambarkan dan mendeskripsikan kemampuan individu dalam berbahasa. CEFR membagi tingkatan bahasa Inggris menjadi enam yakni : A1, A2, B1, B2, C1, dan C2. Pada kenyataannya, biasanya seseorang begitu sukar untuk mengembangkan bahasa Inggris mereka atau bahkan gagal untuk belajar bahasa Inggris. Hal ini tentunya bukan karena mereka tidak mampu, tetapi tingkatan yang mereka ambil kurang tepat sehingga pembelajaran bahasa Inggris mereka terkesan terlalu mudah atau malah terlalu sulit.



Sumber : cambridgeenglish.org

Tingkat Pemula (Beginner/Elementary)

Level A1 merupakan level terbawah dalam CEFR, dan di level ini pembelajar hanya mampu menguasai bahasa sederhana yang digunakan dalam percakapan sehari-hari, seperti memperkenalkan diri, mendeskripsikan secara sederhana mengenai dirinya dan orang lain, tempat tinggal dan mungkin hobi. Mereka yang berada dalam level A1 dapat mengucapkan bahasa Inggris secara sederhana dan cara bicaranya masih lambat dan sangat terbata-bata.

Level A2 termasuk dalam tingkat pemula. Di level ini, pembelajar mampu berkomunikasi dalam situasi sehari-hari namun dengan tata bahasa dan kata-kata yang sederhana. Mereka yang di level ini dapat mengerti kalimat dan ekspresi yang berhubungan dengan lingkungan dan diri mereka, seperti memperkenalkan keluarga dan teman. Di level ini, pembelajar dapat berkomunikasi dengan bahasa Inggris secara sederhana, seperti membicarakan rutinitas.

Mereka juga dapat membuat kalimat sederhana, meskipun seringkali membuat kesalahan dalam tata bahasa mereka. Untuk mereka yang ada di level A1-A2 ini pembelajaran yang cocok adalah pembelajaran yang terfokus pada pemerolehan 2000 kata yang sering muncul, pembelajaran grammatika pada level kalimat yang lebih kompleks dengan topik yang familiar dan interaktif. Hindari pembelajaran yang terfokus pada grammatika yang terlepas dari konteks dan pemerolehan kata.

Tingkat Cakap / Independent

Level B1 merupakan tingkat pre-intermediate level. Level ini setara nilai IELTS 4-Di level ini pembelajar sudah menunjukkan kelancaran berbahasa dengan orang asing. Mereka dapat mengerti pokok pembicaraan dan dapat berbicara dengan topik yang lebih luas seperti pekerjaan atau sekolah. Mereka dapat membicarakan tentang pengalaman mereka, kejadian, aspirasi atau harapan. Akan tetapi penggunaan dan kosa kata mereka masih terbatas dan akan sangat sulit bagi mereka untuk membicarakan topik-topik yang agak asing.

Level B2 setara dengan nilai IELTS 5,5-6,5. Di level ini pembelajar sudah dapat berbicara lancar dan berkomunikasi dengan orang asing. Mereka dapat mengerti topik teknis dalam berbagai macam dibidang. Mereka juga dapat dengan spontan berinteraksi orang asing dan berbicara dengan kalimat yang semi-kompleks.

Pada dasarnya pembelajar pada level B1-B2 sudah memiliki cukup fondasi dalam hal kosa-kata dan grammatika, sehingga pembelajar grammar secara eksplisit mungkin tidak perlu untuk difokuskan. Di level ini pembelajaran yang sesuai adalah pembelajaran dalam level pragmatik, pemahaman tentang kultur berbicara dan variasi berbahasa. Kebanyakan pembelajar gagal untuk meningkatkan kemampuan bahasa mereka karena belajar mereka tidak mengakomodasi kebutuhan bahasa mereka, seperti terlalu fokus pada hafalan kata-kata dalam konteks yang familiar atau belajar susunan kalimat yang terlepas dari konteksnya.

Tingkat Mahir / Advance / Proficient

Level C1 dan C2 adalah level tertinggi dalam berbahasa karena kedua level ini termasuk dalam katagori pembicara yang mahir. Level C1 setara dengan IELTS 7-8 dan C2 setara IELTS 8,5-9. Dalam level ini pembelajar sudah luwes dan natural dengan bahasa Inggris mereka baik lisan maupun tulisan dalam berbagai konteks. Umumnya pada level ini pembelajar dapat memahami text yang lebih kompleks seperti membaca journal dan novel dalam bahasa Inggris. Mereka juga dapat berbicara bahasa Inggris dengan aksen yang minimal dan variasi-variasi susunan kalimat yang apik dan berterima. Mereka yang dalam level C1 atau C2 menguasai 10.000-15.000 kosa kata. Untuk seseorang yang sudah mencapai level C1 atau C2

pembelajaran yang cocok adalah pembelajaran bahasa Inggris yang sejalan dengan profesi mereka, seperti bahasa Inggris untuk bisnis, hukum, atau penulisan karya tulis ilmiah.

Pada penelitian ini, penulis hanya fokus pada kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris pada petugas *receptionist* Wyndham Opi hotel dimana kemampuan berkomunikasi sangatlah penting guna meningkatkan layanan terhadap tamu hotel. Kemampuan berkomunikasi baik dalam Bahasa Indonesia maupun berbahasa Inggris merupakan promosi yang bersifat persuasif atau mengajak dan juga memberikan penjelasan kepada tamu, disini kemampuan seorang *receptionist* harus memiliki tingkat komunikasi yang baik juga dalam berbahasa Inggris. Komunikasi adalah Promosi yang bersifat persuasif, dengan jalan mengajak, mendorong, mendesak, membujuk atau meyakinkan konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk tertentu (Yoeti, 2003:153)

Penilaian Kemampuan Berbicara dalam Berbahasa Inggris

Terdapat lima buah tipe penilaian kemampuan mendasar berbicara dalam Bahasa Inggris (Brown, 2000), yakni :Imitative, Intensive, Responsive, Interactive dan Extensive (monologue).

Imitative adalah kemampuan berbicara yang merupakan kemampuan sederhana menirukan sebuah kata atau phrase termasuk kalimat sederhana. Pada kemampuan individu ini, hanya mampu menirukan atau mengulangi pengucapan dari sebuah atau beberapa kata tanpa memahami makna atau interaksi dalam percakapan, sementara intensive, seseorang mampu mendemonstrasikan kompetensinya pada cakupan yang sempit dari grammar, phrase, hubungan bunyi atau intonasi nada, tekanan, irama dan *juncture* (gabungan kata yang memiliki bunyi yang sama namun arti yang berbeda – I scream dengan Ice cream). Pada level ini, seseorang memiliki kemampuan berinteraksi yang sederhana terhadap penanya atau pewawancara dalam sebuah *dialogue*. Selanjutnya, Responsive, merupakan penilaian yang memasukkan interaksi dan test pemahaman tetapi pada tingkat test percakapan singkat, standar atau *simple request and comments*. Interactive, perbedaan antara responsive dengan interactive yakni kemampuan berbicara terletak pada panjang pendeknya berbicara dan kompleksitas interaksi saat berbicara. Pada posisi ini dapat dikategorikan dalam tingkat Intermediate atau cakup.

Extensive (monologue) pada kemampuan tahap ini atau mengukur kemampuan pada tahap Extensive, individu mampu menerapkan Bahasa Inggrisnya untuk berpidato, pemaparan, dan *story telling*, Pada tingkatan ini dapat digolongkan kedalam tingkatan mahir atau *Advance level* dimana individu mampu menggunakan Bahasa Inggrisnya lebih mendalam dan luwes dalam memberikan tanggapan atau paparan tanpa mengalami kesulitan.

III. METODOLOGI

Penelitian yang dilakukan pada lokus Wyndham Opi hotel terhadap petugas *receptionist* hotel menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berawal dari sebuah gagasan untuk memperoleh gambaran yang utuh dan menyeluruh dalam mengungkap fakta, situasi, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2019) untuk mengkaji perspektif dengan strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel.

Penelitian ini menafsirkan hasil studi kasus menggunakan test wawancara secara langsung yang diberikan kepada petugas *receptionist* yang berhubungan dengan hasil Analisa kemampuan individu *receptionist* yang bertugas di Wyndham Opi hotel dengan mengacu pada level standar internasional CEFR – Common European Framework of Reference yang merupakan standar kemampuan berbahasa inggris seseorang dan menggunakan test kemampuan berbicara seseorang merujuk pada (Brown & Abeywickrama, 2004) tentang *assessing speaking*.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil lokus Wyndham Opi hotel yang beralamat di Komplek Opi Mall, Jl. Gubernur H. A Bastari, Sungai Kedukan, Kec. Rambutan, Kabupaten Banyu Asin, Sumatera Selatan 30967. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan, sejak mulai persiapan pengajuan proposal secara bertahap hingga berakhir bulan April 2023

Peneliti mendapatkan berbagai sumber baik langsung maupun tidak langsung yang dapat dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian ini, sehingga peneliti mendapatkan data primer.

Sumber data primer pada penelitian ini adalah:

1. General Manager atau Front Office Manager Wyndham Opi hotel
2. HRM Wyndham Opi hotel

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Margono, 2010). Menurut (Kesumawati et al., 2017) dinyatakan bahwa, “*the fundamental methodes relied on by qualitative researches for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in-depth interviewing, documen review*”, maksudnya bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpul data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan dokumentasi (*document review*).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data seperti hal yang dikemukakan tersebut sehingga pengambilan data yang dilakukan peneliti dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi secara langsung.

Dalam teknik pengambilan sampel, akan dilakukan dengan memberikan soal wawancara kepada semua *receptionist* Wyndham Opi hotel. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi / pengamatan, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

Dalam penelitian ini, adanya variabel penelitian digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan berbicara / speaking assessment pada *receptionist* Wyndham Opi hotel merujuk pada teori (Brown et al., 2002)

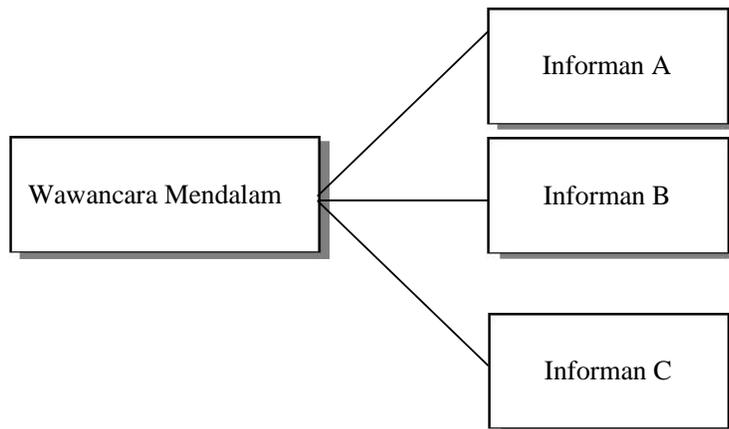
Tabel 1 Definisi Konsep

No	Variabel	Definisi Konsep
1.	Tingkat Kemampuan Berbicara dalam Bahasa Inggris	menurut Douglas Brown (2004:140) terdapat lima tipe kemampuan speaking seseorang, yakni Imitative, Intensive, Responsive, Interactive dan Extensive (<i>monologue</i>)

Dalam melakukan suatu penelitian, dibutuhkan adanya alat ukur sebagai indikator untuk menganalisis subjek penelitian. Alat ukur ini akan menjadi sebuah kumpulan data awal yang kemudian menjadi acuan bahan yang akan dianalisa dan dapat ditarik suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan validasi data dengan teknik triangulasi. Menurut (Moleong, 2016) triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding, yaitu triangulasi sumber, metode dan teori. (Fraenkle et al., 2012) menyatakan bahwa triangulasi yaitu melakukan pengecekan data yang telah diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda, sehingga dari sumber yang berbeda itu dapat menjawab fenomena yang terjadi di lapangan.

Dari kedua pengertian tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek dari sumber lain seperti yang terlihat dalam diagram dibawah ini.

Gambar 2 Model Triangulasi Sumber



Sumber: (Sugiyono, 2019).

Dalam melakukan penelitian kualitatif, analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan dilakukan dalam periode tertentu. Menurut (Turnbull & Dailey-O’Cain, 2009), bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus hingga tuntas sampai data mengalami kejenuhan. Aktifitas dalam analisis data tersebut diantaranya;

1. Tahap pengumpulan data,
2. Tahap Reduksi data,
3. Penyajian data,
4. Verifikasi data, dan
5. Penarikan kesimpulan

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai Bahasa Internasional atau bahasa dunia yang digunakan disemua tempat dibelahan dunia, tentu saja penguasaan bahasa Inggris terutama pada saat kita menjelaskan kepada tamu yang menggunakan bahasa asing baik pada saat kita berkomunikasi secara langsung maupun melalui telepon akan sangat membantu terutama dalam hal memberikan pelayanan informasi dan penjelasan terkait fasilitas dan layanan lainnya yang ada pada hotel kita. Seorang *receptionist* yang berhubungan langsung dengan tamu diharapkan mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dalam Bahasa Inggris, tentunya pada saat penerimaan atau rekrutmen awal saat wawancara sebaiknya sudah menggunakan perkenalan atau bahkan pertanyaan dalam Bahasa Inggris diberikan kepada calon karyawan utamanya untuk posisi kantor depan/front.

Pada saat penulis memberikan pertanyaan yang dimulai dari pertanyaan sederhana sesuai dengan acuan yang sudah disiapkan, penulis membuat situasi santai agar wawancara berjalan sesuai dengan yang diharapkan, hal ini dibutuhkan agar responden dalam hal ini *receptionist* hotel Wyndham.

Analisis Kemampuan

Penulis mewawancarai tiga orang *receptionist* pada waktu yang berbeda, yakni saudari Putri, yang merupakan alumni Poltekpar Palembang, dan telah bekerja di Wyndham hotel selama enam bulan diposisi *receptionist*, wawancara dilakukan pada tanggal 14 Desember 2022 pukul 03:00 WIB di hotel Wyndham. Kemudian responden kedua bernama Sinta Anggraini, telah bekerja di Wyndham hotel selama enam bulan, Pendidikan diploma tiga, semenjak bertugas sebagai *receptionist*, wawancara dilakukan pada 02:00 WIB tanggal 14 Desember 2022, lalu saudara Apriadi, Pendidikan SMA, wawancara dilakukan pada hari Jumat, tanggal 23 Desember 2022 pukul 10:00 WIB, lama bekerja dua tahun sebagai *receptionist*.

Pada saat melakukan proses wawancara penulis melakukannya disaat tamu hotel atau pelayanan di kantor depan (*front office*) tidak begitu ramai sehingga proses wawancara berlangsung santai dan tidak terburu-buru. Hal ini sangat dibutuhkan agar kualitas wawancara terutama mengukur tingkat kemampuan berbahasa dari masing-masing responden dapat maksimal sesuai dengan kemampuannya.

Penulis telah mempersiapkan materi wawancara, yakni tiga buah gambar yang mencerminkan aktifitas dan pemecahan masalah dimana gambar pertama yang diberikan penulis mengenai aktifitas sehari-hari dalam bentuk gambar-gambar kegiatan seseorang sebagai media bagi penulis agar responden menggunakan Bahasa Inggris dalam menceritakan gambar-gambar tersebut. Pada gambar pertama yang diberikan masih dalam bentuk media sederhana, hanya berupa aktifitas sehari-hari dan semua responden dapat menggunakan Bahasa Inggris mereka dengan baik. Penulis menggunakan gambar pertama dengan tujuan mengukur kemampuan responden pada level dasar karena masih menggunakan gambar sederhana.

Kemudian penulis memberikan gambar kedua dimana tingkat kesulitan gambar yang diceritakan dalam Bahasa Inggris lebih sulit dibanding gambar pertama, penulis melihat penggunaan kosa kata sudah baik dan mampu menceritakan semua gambar hingga akhir cerita dan ditutup dengan baik meski masing-masing responden terdapat perbedaan waktu dalam menyelesaikan cerita berdasarkan gambar yang diberikan. tingkat penilaian ini, pada tingkatan ini, berdasarkan indikator pada yang menjadi acuan penulis pada halaman 25, *receptionist* berada pada tingkat cakup atau intermediate, dimana *receptionist* memiliki kemampuan yang lebih kompleks dalam merespon pertanyaan wawancara dan lebih banyak

berinteraksi, memiliki kemampuan bertransaksi dalam percakapan berdasarkan gambar kedua yang diberikan, dan memberikan penjelasan lebih luas terhadap pertanyaan atau wawancara lebih luas dari pada tingkatan test sebelumnya (*responsive*)

Untuk meteri gambar ketiga yang diberikan penulis, terlihat kesulitan bagi responden dalam memberikan penjelasan atau pendapat berdasarkan gambar yang diberikan, hal ini dikarenakan topik atau materi gambar berdasarkan pemecahan masalah atau nasihat yang dibutuhkan dalam cerita seseorang untuk disampaikan dalam Bahasa Inggris dan solusi oleh responden terhadap masalah yang ada pada gambar tersebut. Pada tahapan ini, terlihat penguasaan kosa kata, ide, pengucapan dan tata Bahasa terlihat kurang dikuasai oleh responden sehingga penulis sudah dapat mengetahui pada tingkatan apa *receptionis* hotel Wyndham ini berada. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut:

1. Putri Fitria Maharani, *receptionist*, lama bekerja 6 bulan, pernah kursus bahasa Inggris di *Global English* kelas *Conversation*. Penulis menciptakan suasana santai terlebih dahulu kepada responden yang bertugas sebagai *receptionist*, pertanyaan yang diberikan yakni:

Question(Q): How are you to day Putri?

Respond(R): Quite good

Q: Do you like your job?

R: Yeahh I really love my job

Q: What difficulties do you usually have when you work?

R: I think when I work the difficulties is when I don't have a good mood, because as a front desk agent I handle the guest and It's not always a sweet guest sometime there is a difficult guest or emotional guest come to me, so I'm not in good mood, it's need more extra patient for me to not take it personally, so I have to keep calm and may not mad or rise my voice even though sometime the guest really mean to me and I'm not in good mood

Q: Now, Putri what do you think of Wyndham hotel?

R: I Think.. ehh more environment or what sir? Anything?

Well actually because this is the first hotel that I work I cannot really compare to another hotel, but I think if I compare that to another job place of work before I really like the management also the co-workers because the leader and also the co-workers make me feel like this is family so it's really comfort for me to work here and actually that really increase my...you know my word. And everything

because I enjoy it. For the occupancy recently I think there's a yaa...a big increase since before we had corona and it's here with new year everyone start have a vacation.

Analisa wawancara awal dengan memberikan pertanyaan dan mendengarkan respon atau jawaban oleh seorang receptionist bernama Putri diatas terdapat kesalahan kecil secara grammar namun secara pengucapan, respon jawaban dan kosa kata yang digunakan sangat baik. Beberapa kesalahan kecil yang diucapkan oleh Putri seperti (pada pertanyaan diatas yang digaris bawah) penggunaan *to be is* mestinya digunakan untuk benda tunggal sementara responden menggunakan kata *difficulties*, harusnya gunakan *to be are*, kemudian kata *sometime* yang bermakna kadang-kadang, mestinya diucapkan menggunakan 's' yakni *sometimes*, karena kalau menggunakan kata *sometime* saja tanpa huruf atau bunyi 's' bermakna beberapa waktu bukan kadang-kadang untuk penggunaan kata lainnya sudah baik termasuk pengucapannya. Selanjutnya materi wawancara dengan menggunakan tiga buah gambar, dimana gambar pertama bercerita tentang aktifitas sehari-hari seseorang namun masih dalam tingkatan sederhana, lalu gambar kedua sudah lebih sulit dari gambar pertama dimana responden harus menjelaskan gambar-gambar yang diberikan hingga selesai pada gambar terakhir. Disini penulis menganalisa pengucapan, penggunaan kosa kata yang tepat berdasarkan gambar dan bagaimana responden menutup cerita pada gambar tersebut dalam Bahasa Inggris sesuai kemampuannya. Pada responden pertama, Putri sudah baik dalam memaparkan gambar tersebut sehingga di level ini, penulis dapat menyimpulkan responden sukses atau berhasil pada tingkatan *interactive* atau *Intermediate (independent)*, namun pada gambar ketiga, dimana materinya lebih sulit dari gambar pertama dan kedua, dikarenakan topik yang harus dijelaskan oleh responden adalah pemecahan masalah yang ada pada pilihan gambar tersebut dan harus memberikan tanggapan atau solusi terhadap permasalahan yang ada pada pilhan topik permasalahan pada gambar ketiga. Berikut Analisa penjelasan responden terhadap masing-masing gambar yang diberikan

Interviewer/penulis (I) : I want you to tell me all pictures starting from the first picture until the last picture, we start from the first picture, ok go on

*Responden (R) : It's like I make a story, right? In this picture I can see a guy, let say his name is Anton, always wake up every morning at 7 or something and then it's only need approximately five minutes for him to finally get **her**, I mean his bath,*

and his....approximately 20 minutes for his bath and then he prepare himself and breakfast...

Pada gambar pertama yang menjelaskan tentang aktifitas seseorang dengan mudah dipaparkan dalam Bahasa Inggris oleh Putri, memang ada beberapa kesalahan kecil terjadi misalnya penggunaan kata *her* yang mestinya *his* karena subjeknya laki-laki tetapi dengan cepat langsung dikoreksi, lalu kata *prepare*, jika menggunakan *tense simple present*, tentunya kata *prepare* apabila diikuti subjek tunggal harus ditambahkan huruf atau bunyi 's' namun hal ini tidak terlalu besar kesalahannya, jadi kesimpulan yang didapat, Putri telah melampaui target sangat baik dalam memaparkan cerita untuk gambar pertama. Kemudian penulis berinisiatif memberikan test pada Putri langsung pada gambar ketiga, jauh lebih sulit dikarenakan gambar sebelumnya dimana pada gambar ketiga ini Putri diminta untuk memberikan solusi atau pendapat berupa nasihat atau gagasan dalam hal memecahan masalah terhadap topik yang ada pada gambar tiga. Berikut hasil percakapan yang dapat diamati pada tulisan berdasarkan hasil wawancara yang direkam secara langsung sebagai berikut:

Interviewer/Penulis (I) : Alright, I want you to tell me again the third picture,

Respondent (R) : The third? Ok..let me see

(I) : Which one do you choose?

(R) : I think I will choose the third one, it's telemarketing salesperson calling too often. You feel uncomfortable. What will you do if it happens to you. How do you overcome it? Well firstly since I work in hospitality too, I was really like to respect her, I'm not often like close the phone directly I would I ask her what could I do and if I'm quite busy I would tell her and I'd let her to finish her introduction first and I'm pretty sure she will understand if I talk her that I'm working I'm not have a time for her and If I will tell her.. I will give her a... next time so She can call me...so She's not gonna you know like annoyed me in another time so..yaa... so I will tell her the prediction like oh you call me about 3 p.m or...yaa..5 p.m which is in my break time....that's all

Pada uraian paparan cerita gambar ketiga tentang pemecahan masalah, dapat dilihat banyak tata Bahasa yang kurang tepat, hal ini dikarenakan responden harus memikirkan pemecahan masalah sehingga melupakan tata Bahasa yang baik, untuk pengucapan dan

merespon serta ketenangan dalam menjawab sudah sangat baik, namun pada level ini responden belum mencapai standar hasil maksimal dikarenakan materi yang diberikan lebih berat dan pada tingkatan advance atau mahir, sehingga memerlukan kosa kata, ide atau gagasan, tata Bahasa yang tepat dan kesimpulan dari gambar tentang pemecahan masalah. Secara tata Bahasa yang menjadi kesalahan yakni pengucapan subjek *She* diucapkan /si/ mestinya untuk tingkatan advance sudah harus tepat yakni diucapkan /she/ bukan /si/, lalu kata *talk* harus menggunakan kata *to*, menjadi *talk to her*, kemudian pada kalimat *I'm not have time...* mestinya menjadi *I don't have time* dikarenakan kata *have* merupakan kata kerja dan harus menggunakan *auxiliary* atau kata bantu *don't* atau *doesn't* sebelum kata kerja bukannya *tobe* (*I'm not have*), selajutnya pada kalimat *which is in my break time*, maksudnya kalau diartikan dalam Bahasa Indonesia menjadi dimana waktu luang saya yang saya punya, kalimat tersebut tepatnya menjadi *which / that I have my break time* atau *which my break time is available*. Namun demikian Putri telah menyelesaikan paparan gambar tiga dan menutupnya dengan kalimat yang baik.

V. KESIMPULAN

Analisa kemampuan responden atas nama Putri pada posisi Interactive test (Intermediate) atau pada level B2 pada CEFR pada tingkat penilaian ini, *receptionist* berada pada tingkat cakap atau **intermediate**, dimana *receptionist* memiliki kemampuan yang lebih kompleks dalam merespon pertanyaan wawancara dan lebih banyak berinteraksi, memiliki kemampuan bertransaksi dalam percakapan dan memberikan penjelasan lebih luas terhadap pertanyaan atau wawancara lebih luas dari pada tingkatan test sebelumnya (*responsive*).

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, H. D. (2000). *Principles of language learning and teaching* (Vol. 4). Longman New York.
- Brown, H. D., & Abeywickrama, P. (2004). Language assessment. *Principles and Classroom Practices*. White Plains, NY: Pearson Education.
- Brown, H. D., Cohen, L., Manion, L., Morrison, K., Co kun, E., Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., Hyun, H. H., Gardner, D., Harmer, J., Hayes, J. R., Hughes, A., Johnson, A. P., Klingner, J. K., Vaughn, S., Boardman, A., Linse, C. T., Nunan, D., Mann, S., ... Jacobs, J. A. (2002). Research methods for English language teachers. In *England: Longman* (Vol. 47, Issue 4). Routledge.
- Fraenkle, J., Wallen, N., & Hyun, H. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education* (Beth Mejia (ed.); 8th ed.). McGraw-Hill.
- Kesumawati, N., Retta, A. M., & Sari, N. (2017). Pengantar Statistika Penelitian. *Depok: Rajawali Pers*.
- Margono, S. (2010). Metode penelitian pendidikan. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Moleong, L. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)* (3rd ed.). Remaja Rosda Karya.
- Purwanto, M. B., & Hidayad, F. (2022). English Learning Strategies for Vocabulary Mastery. *English Education: Journal of English Teaching and Research*, 7(2), 178–189. <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/jetar.v7i2.18457>
- SAPUTRO, R. A. D. I. (2019). *PENGARUH FRONT OFFICE, HOUSEKEEPING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP VOLUME PENJUALAN KAMAR DI HOTEL SWISS-BELINN MANYAR SURABAYA*. STIE MAHARDHIKA SURABAYA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Turnbull, M., & Dailey-O’Cain, J. (2009). First Language Use In Second and Foreign Language Learning. In *Techset Composition Ltd., Salisbury, UK* (Vol. 59).