



Analisa Kemampuan Karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim dalam Memahami Sistem Informasi Hotel yang Menggunakan Bahasa Inggris

Indah Wati¹, M. Taslim^{2*}, Destra Amni³, Luthfia Renalda Tania⁴, Muhammad Luthifar Syach Anwar⁵

¹⁻⁵Politeknik Pariwisata Palembang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: taslim@poltekpar-palembang.ac.id

Abstract: In the hospitality industry, hotel information systems are predominantly operated in English, posing linguistic challenges for staff with limited English proficiency. This study aims to analyze the English comprehension ability of employees at Hotel Griya Sintesa Muara Enim, particularly in understanding English-based hotel information systems. Using a quantitative descriptive approach, data were collected through a written vocabulary test (comprising 20 multiple-choice and matching items), semi-structured interviews, and documentation from 30 front-office and operational staff members. Descriptive statistical analysis revealed an average correct-response rate of 69.2% (mean score = 70.5), placing overall comprehension in the "Paham" (Understand) category. While most employees could operate the system functionally, difficulties persisted with technical terms such as PMS, interface, database error, and backup file. Key contributing factors include limited prior English training, infrequent exposure to technical vocabulary, and reliance on peer assistance. The findings suggest that staff's functional English proficiency is sufficient for daily operations but requires targeted support to enhance accuracy and confidence. Recommendations include implementing English for Hospitality Systems training, developing an in-house English terminology glossary, and establishing an internal mentoring program. This study underscores the importance of integrating language support into hospitality technology adoption to ensure operational efficiency and service quality.

Keywords: English for Hospitality; English Language Skills; Front Office; Hotel Information Systems; Vocabulary Comprehension.

Abstrak: Dalam industri perhotelan, sistem informasi hotel sebagian besar dioperasikan dalam bahasa Inggris, menimbulkan tantangan linguistik bagi staf dengan kemahiran bahasa Inggris yang terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan pemahaman bahasa Inggris karyawan di Hotel Griya Sintesa Muara Enim, dengan fokus khusus pada pemahaman mereka tentang sistem informasi perhotelan berbasis bahasa Inggris. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan melalui tes kosakata tertulis (terdiri dari 20 item pilihan ganda dan pencocokan), wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi dari 30 anggota staf front-office dan operasional. Analisis statistik deskriptif mengungkapkan rata-rata tingkat respons yang benar sebesar 69,2% (skor rata-rata = 70,5), menempatkan pemahaman keseluruhan dalam kategori "Paham". Sementara sebagian besar karyawan dapat mengoperasikan sistem secara fungsional, kesulitan tetap ada dengan istilah teknis seperti PMS, antarmuka, kesalahan database, dan file cadangan. Faktor utama yang berkontribusi termasuk pelatihan bahasa Inggris sebelumnya yang terbatas, jarang paparan kosakata teknis, dan ketergantungan pada bantuan teman sebaya. Temuan menunjukkan bahwa kemahiran bahasa Inggris fungsional staf cukup untuk operasi sehari-hari tetapi membutuhkan dukungan yang ditargetkan untuk meningkatkan akurasi dan kepercayaan diri. Rekomendasi termasuk menerapkan pelatihan Bahasa Inggris untuk Sistem Perhotelan, mengembangkan glosarium terminologi bahasa Inggris internal, dan membangun pendampingan internal. Studi ini menggarisbawahi pentingnya mengintegrasikan dukungan bahasa ke dalam adopsi teknologi perhotelan untuk memastikan efisiensi operasional dan kualitas layanan.

Kata kunci: English for Hospitality; Front Office; Kemampuan Bahasa Inggris; Pemahaman Kosakata; Sistem Informasi Hotel.

1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, keberadaan sistem informasi yang efektif dan efisien telah menjadi kebutuhan mendasar bagi berbagai sektor industri, termasuk industri perhotelan. Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada para tamu.

Untuk mencapai hal tersebut, keberadaan sistem informasi manajemen hotel yang baik dan terintegrasi merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan.

Menurut Eren & Rakıcıoğlu-Söylemez (2023), sistem informasi adalah kombinasi dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, serta sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Definisi ini menegaskan bahwa sistem informasi bukan hanya sekadar perangkat teknologi, tetapi merupakan kesatuan yang mendukung proses kerja dan pengambilan keputusan (Hadisi & Muna, 2015; Tamba, 2024). Dalam konteks hotel, sistem informasi berfungsi mengelola seluruh data operasional, mulai dari reservasi hingga laporan keuangan, sehingga proses pelayanan kepada tamu dapat berjalan lebih optimal.

Jika hotel masih mengandalkan metode manual, maka risiko terjadinya kesalahan administrasi, keterlambatan pelayanan, hingga hilangnya data sangat mungkin terjadi. Simangunsong (2018) menyatakan bahwa sistem informasi yang baik membantu organisasi dalam mengurangi ketidakpastian, meningkatkan efisiensi, serta mendukung pengambilan keputusan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa hotel yang menerapkan sistem informasi modern akan lebih mampu menghadapi dinamika pasar yang kompetitif.

Sistem informasi manajemen hotel mencakup berbagai aspek penting, antara lain reservasi kamar, proses check-in dan check-out, pengelolaan housekeeping, layanan restoran, pengendalian inventori, hingga administrasi keuangan. Integrasi antar bagian ini memungkinkan hotel untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan. Sistem informasi manajemen berperan dalam mengintegrasikan berbagai aktivitas organisasi, sehingga menghasilkan efisiensi operasional dan keunggulan kompetitif (Hadinata & Supratman, 2017; Oktavianus et al., n.d.; Yusuf Rehan, 2022). Dengan demikian, penerapan sistem informasi di hotel bukan hanya berfungsi sebagai alat bantu, melainkan juga sebagai sarana untuk menciptakan daya saing.

Selain efisiensi operasional, sistem informasi juga berperan dalam menjaga keamanan data pelanggan. Hotel menyimpan informasi sensitif seperti identitas tamu, data kontak, serta informasi pembayaran. Sistem informasi yang baik harus dilengkapi dengan mekanisme pengendalian dan keamanan yang memadai untuk melindungi aset informasi dari ancaman internal maupun eksternal (Ghufron, 2018; Raya, 2023; Wiramarta, 2021). Perlindungan terhadap data pribadi tamu tidak hanya berfungsi menjaga kepercayaan pelanggan, tetapi juga merupakan bagian dari kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Dalam persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, terutama dengan berkembangnya platform pemesanan daring, sistem informasi manajemen menjadi kebutuhan

strategis. Pramungkas (2021) berpendapat bahwa sistem informasi adalah komponen penting yang memberikan informasi bagi semua tingkatan manajemen dalam organisasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan, koordinasi, analisis, dan kontrol. Hal ini membuktikan bahwa manajemen hotel memerlukan sistem informasi sebagai dasar penyusunan strategi bisnis jangka panjang. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi yang baik pada hotel merupakan suatu keharusan. Sistem ini bukan hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat citra hotel, menjaga kepercayaan tamu, serta menciptakan keunggulan kompetitif (Marisa, 2019; Oktavianus et al., n.d.; Yusuf Rehan, 2022).

Dalam industri perhotelan modern, penggunaan sistem informasi yang berbasis teknologi sudah menjadi kebutuhan mendasar. Namun, sebagian besar perangkat lunak atau aplikasi sistem informasi hotel umumnya menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa utama. Hal ini seringkali menjadi tantangan bagi staf hotel, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan bahasa Inggris dalam pekerjaan sehari-hari.

Pemahaman terhadap sistem informasi berbahasa Inggris sangat penting, karena sistem tersebut mencakup berbagai fitur operasional, seperti:

- a. Reservation / Booking: untuk mengelola pemesanan kamar.
- b. Check-in & Check-out: untuk proses administrasi tamu saat datang dan pergi.
- c. Housekeeping Management: untuk mengatur status kebersihan dan ketersediaan kamar.
- d. Billing & Payment: untuk pencatatan transaksi keuangan.

Staf hotel perlu memahami istilah-istilah dasar dalam bahasa Inggris agar dapat menggunakan sistem dengan benar dan menghindari kesalahan. Misalnya, kata "vacant" berarti kamar kosong, "occupied" berarti kamar terisi, atau "pending payment" berarti pembayaran masih tertunda. Pemahaman yang kurang tepat terhadap istilah tersebut dapat menyebabkan kesalahan pelayanan, seperti salah menempatkan tamu atau kesalahan pencatatan transaksi.

Manajemen hotel sebaiknya menyediakan pelatihan bahasa Inggris khusus untuk operasional sistem informasi, yang fokus pada istilah-istilah teknis dalam perhotelan. Selain aspek teknis, pemahaman sistem informasi berbahasa Inggris juga mendukung peningkatan kompetensi profesional staf hotel. Dengan terbiasa menggunakan bahasa Inggris dalam sistem informasi, staf akan lebih percaya diri saat melayani tamu asing, memahami laporan dalam format internasional, serta beradaptasi dengan standar global di industri perhotelan.

Dengan demikian, memahami sistem informasi yang menggunakan bahasa Inggris bukan hanya sekadar kebutuhan teknis, tetapi juga merupakan bagian dari upaya peningkatan

kualitas sumber daya manusia. Hotel yang berhasil membekali stafnya dengan kemampuan ini akan memiliki keunggulan kompetitif dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan standar internasional.

Hotel Griya Sintesa Muara Enim merupakan salah satu hotel chain nasional berbintang yang ada di Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan. Hotel Griya Sintesa Muara Enim terletak di lokasi yang strategis sehingga memungkinkan bagi tamu untuk menginap ataupun transit di hotel tersebut. Menurut observasi awal, tingkat hunian di Hotel Griya Sintesa Muara Enim pun cukup tinggi dan memiliki Property Management System untuk mengelola data tamu/pengunjung, lalu peneliti juga menemukan bahwa beberapa karyawan mengalami kesalahpahaman di awal menggunakan sistem informasi berbahasa Inggris sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisa kemampuan karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim dalam memahami Sistem Informasi Hotel yang menggunakan Bahasa Inggris”.

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi Hotel

Sistem informasi pada dasarnya merupakan suatu mekanisme terstruktur yang digunakan dalam memperoleh, mengelola, menyimpan, dan menyajikan data guna mendukung kegiatan organisasi. Menurut Simangunsong (2018), sistem informasi merupakan gabungan antara sumber daya manusia, perangkat keras, lunak, jaringan komunikasi, dan data yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat dalam mendukung jalannya organisasi.

Menurut Himawan et al. (2017), sistem informasi dalam manajemen operasional hotel merupakan sistem terintegrasi yang mendukung pengolahan transaksi harian dan pelaporan strategis. Sementara itu, Hadisi & Muna (2015) menekankan pentingnya keamanan dan penataan data dalam sistem informasi hotel yang berbentuk database. Wijayanti et al. (2022) menunjukkan bahwa sistem informasi efektif mempercepat proses front office, seperti check-in dan laporan keuangan. Dengan demikian, sistem informasi hotel dapat dipahami sebagai suatu sistem berbasis teknologi yang mengintegrasikan berbagai fungsi operasional hotel, menyediakan informasi yang akurat dan real-time, serta mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk menciptakan keunggulan kompetitif dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Pemahaman Istilah Bahasa Inggris pada Sistem Informasi Hotel

Pemahaman kosakata (understanding vocabulary) adalah kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami, dan menggunakan kata sesuai dengan makna dan konteks Yuliana et al. (2024). Dengan kata lain, pemahaman kosakata mencakup aspek:

- a. Form (bentuk kata) yaitu ejaan dan pengucapan.
- b. Meaning (arti kata) yaitu makna dasar maupun makna kontekstual.
- c. Use (penggunaan kata) yaitu bagaimana kata digunakan dalam kalimat atau situasi tertentu.

Menurut Purwanto & Despita (2022), pemahaman kosakata terbagi dalam dua kategori:

- a. Receptive Vocabulary yaitu kosakata yang dipahami saat membaca atau mendengar.
- b. Productive Vocabulary yaitu kosakata yang dapat digunakan dalam berbicara atau menulis.

Dalam konteks pemahaman teks tertulis, kemampuan *receptive vocabulary* menjadi sangat penting karena menentukan sejauh mana seseorang dapat memahami bacaan berbahasa Inggris. Dalam industri perhotelan, pemahaman kosakata bahasa Inggris sangat penting karena dengan pemahaman yang baik, karyawan hotel dapat mengoperasikan sistem informasi hotel dengan baik, membaca laporan dan instruksi kerja berbahasa Inggris dengan baik, serta dapat memberikan pelayanan yang profesional kepada tamu.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan Deskriptif Kuantitatif. Penelitian ini disebut deskriptif karena bertujuan menggambarkan atau mendeskripsikan kemampuan karyawan dalam memahami sistem informasi berbahasa Inggris. Tidak ada perlakuan (*treatment*) atau eksperimen karena penelitian ini menggambarkan keadaan yang sebenarnya di lokus penelitian. Sedangkan dapat dikatakan Kuantitatif karena kemampuan karyawan dapat diukur dengan angka atau skor melalui:

- a. Tes pemahaman bahasa Inggris dalam sistem hotel,
- b. Kuesioner dengan skala Likert (sangat paham – tidak paham),
- c. Persentase karyawan yang memiliki tingkat pemahaman tertentu.
- d. Hasilnya kemudian diolah secara statistik (rata-rata, persentase, distribusi frekuensi).

Penelitian dilakukan pada Hotel Griya Sintesa Muara Enim yang berlokasi di jalan Karet, Air Lintang, Kec. Muara Enim, Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan 31315, Indonesia. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada semester kedua tahun 2025 yang bertempat di Hotel Griya Sintesa Muara Enim. Proses penelitian dilaksanakan 2 kali yaitu pra-

penelitian dan penelitian. Proses penelitian terdapat beberapa tahapan mulai dari persiapan, mengumpulkan data, analisis data, hingga tahap akhir laporan penelitian.

Menurut Arikunto (2010), purposive sampling adalah metode pengambilan sampel melalui tujuan maupun peninjauan yang dibuat oleh peneliti. Artinya, subjek penelitian dipilih bukan secara acak, melainkan karena memiliki ciri, karakteristik, atau kriteria tertentu yang dianggap paling cocok antara tujuan penelitian. Subjek penelitian ini yaitu karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim khususnya staf Front Office. Adapun kriteria subjek penelitian yaitu:

- a. Karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim khususnya pada bagian Front Office.
- b. Karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim yang menggunakan Sistem Informasi dalam pekerjaannya sehari-hari
- c. Karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim yang bersedia menjadi partisipan dalam penelitian.
- d. Jumlah subjek penelitian disesuaikan dengan kebutuhan data dan keterbatasan peneliti.

Tabel 1. Subjek Penelitian.

No	Departement	Jumlah karyawan
1	Front Office	6
2	Housekeeping	8
3	F&B Service	6
4	F&B Product	8
5	Accounting	2
TOTAL		30

Untuk mendapatkan data yang sesuai serta komprehensif, peneliti memakai beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

- a. Tes Tertulis: tes kosakata diberikan kepada karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim untuk mengukur pemahaman penguasaan kosakata mereka. Tes ini dapat mencakup beberapa bentuk soal, seperti pilihan ganda, menjodohkan, melengkapi kalimat, dan sinonim-antonim.
- b. Wawancara: Peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur dengan beberapa karyawan terpilih untuk mengetahui pengalaman mereka dalam memahami kosakata, serta kesulitan yang sering muncul.
- c. Dokumentasi: Peneliti mengumpulkan dokumen berupa hasil tes karyawan, catatan peneliti, dan dokumen lain yang dapat mendukung data penelitian.

Pada penelitian ini dilakukan dari awal pengumpulan data hingga seluruh data terkumpul. Peneliti menggunakan model analisis yang terdiri atas tiga tahap utama, yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Untuk menjamin data yang diperoleh valid, peneliti menggunakan beberapa teknik, antara lain: Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik, *Member Check*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan sejak bulan September hingga November 2025, penelitian ini dilaksanakan di Hotel Griya Sintesa Muara Enim yang berlokasi di jalan Karet, Air Lintang, Kec. Muara Enim, Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan 31315, Indonesia. Pemilihan lokasi ini didasarkan melalui pertimbangan bahwa lokasi tersebut merupakan salah satu hotel terbaik di kabupaten Muara Enim dan Sistem Informasi berbahasa Inggris sehingga relevan dengan topik penelitian. Selain itu, lokasi penelitian mudah dijangkau dari peneliti sehingga dapat mempermudah proses pengumpulan data. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada semester kedua tahun 2025 yang bertempat di Hotel Griya Sintesa Muara Enim. Proses penelitian dilaksanakan 2 kali yaitu pra-penelitian dan penelitian. Proses penelitian meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Penelitian ini didapatkan responden sebanyak 30 orang dengan rincian 18 laki-laki dan 12 perempuan, para responden ini berada di departement yaitu *Food Production, dan back office*. Data responden digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Jenis Kelamin Responden.

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai data penelitian yang sudah didapatkan. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengetahui karakteristik data, seperti nilai rata-rata, nilai tertinggi dan terendah, serta tingkat persebaran data informan terhadap variabel yang diteliti.

No. Soal	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Persentase Benar (%)
1	12	18	40
2	19	11	63.3
3	30	0	100
4	19	11	63.3
5	22	8	73.3
6	26	4	86.7
7	23	7	76.7
8	26	4	86.7
9	10	20	33.3
10	24	6	80
11	24	6	80
12	20	10	66.7
13	18	12	60
14	21	9	70
15	22	8	73.3
16	19	11	63.3
17	20	10	66.7
18	26	4	86.7
19	21	9	70
20	17	13	56.7

Gambar 2. Tabel Analisis Statistik Deskriptif.

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Tabel 3. Rangkuman Statistik Deskriptif.

Statistik	Nilai
Jumlah Soal	20
Jumlah Responden	30
Nilai Minimum (Persentase Benar Terendah)	33.3
Nilai Maksimum (Persentase Benar Tertinggi)	100
Rata-rata Persentase Benar	69.2
Standar Deviasi (perkiraan)	16.8

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan dari tabel pertanyaan yang sudah dijawab oleh 30 responden dengan jumlah soal sebanyak 20, bahwa dari hasil jawaban didapatkan rata-rata persentase benar sebanyak 69,2% dan dengan skor maksimal 100%. Kemampuan berbahasa inggris karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim dalam memahami sistem informasi yang berbahasa Inggris. Tingkat kemampuan berbahasa inggris karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim dalam memahami sistem informasi berbahasa inggris diukur sesuai dengan kategori sebagai berikut:

Skor	Kategori
81–100%	Sangat Paham
61–80%	Paham
41–60%	Cukup Paham
21–40%	Kurang Paham
0–20%	Tidak Paham

Gambar 3. Tabel Skala Pemahaman Kemampuan Bahasa Inggris.

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Untuk mengukur kemampuan berbahasa inggris karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim dalam memahami sistem informasi digunakan tes tertulis dan wawancara kepada 30 karyawan, Tes tertulis terdiri dari 20 soal yang dibagi sebanyak 10 soal pilihan ganda serta 10 soal menjodohkan (*matching*). Untuk jawaban tepat dikasih angka 5 dan yang salah dikasih angka 0.

Rekapitulasi Skor Responden



Gambar 4. Rekapitulasi Skor Responden.

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa masing-masing 1 orang responden mendapatkan nilai 100, 90, 75, 65, dan 20, 11 orang responden mendapatkan nilai 85, 5 orang responden mendapatkan nilai 80, masing-masing 2 orang responden mendapatkan nilai 70, 50, dan 35, dan 3 orang responden mendapatkan nilai 40. Untuk menghitung rata-rata, jumlah seluruh skor karyawan dibagi dengan jumlah responden maka rata-rata skor pemahaman karyawan adalah 70,5. Jika dilihat berdasarkan skala pemahaman, maka dengan

rata-rata skor 70,5 dapat disimpulkan bahwa karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim PAHAM dalam menggunakan sistem informasi hotel berbahasa Inggris.

Kendala yang dihadapi oleh karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim untuk memahami sistem informasi hotel yang berbahasa Inggris. Dari hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa beberapa istilah dalam sistem informasi sering menimbulkan kebingungan dalam pemahaman makna dan fungsi (Bonar Siagian & M Bambang Purwanto, 2023; Purwanto et al., 2025; Ridayani & Purwanto, 2024). Beberapa istilah yang paling sering menimbulkan kesulitan antara lain: PMS (*Property Management System*), *Check-in*, *Check-out*, *Interface*, *Server Connection*, *Database Error*, dan *Backup File*.

Kesulitan memahami istilah bahasa Inggris dalam sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: Keterbatasan kemampuan Bahasa Inggris pengguna, kurangnya pelatihan yang berfokus pada pemahaman terminology, ketergantungan pada rekan kerja atau *supervisor*.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Melihat dari penelitian dan analisis data yang sudah dilaksanakan melalui kemampuan bahasa Inggris karyawan dalam memahami sistem informasi bisa diambil kesimpulan yaitu: Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata skor pemahaman bahasa Inggris karyawan adalah 70,5, yang termasuk dalam kategori "Paham". Meskipun secara umum karyawan telah memahami penggunaan sistem informasi berbahasa Inggris, masih ditemukan beberapa kendala linguistik, terutama dalam memahami istilah teknis. Faktor yang mendukung keberhasilan pemahaman bahasa Inggris karyawan antara lain adalah pengalaman kerja, kebiasaan menggunakan sistem secara rutin, serta bantuan antarpegawai. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kemampuan bahasa Inggris fungsional karyawan sudah memadai, sehingga penggunaan sistem informasi hotel berbahasa Inggris tidak menjadi hambatan utama. Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kemampuan karyawan dalam memahami sistem informasi hotel berbahasa Inggris dan mendukung kinerja operasional hotel, yaitu: Pelatihan Bahasa Inggris Teknis (*English for Hospitality System*), Penyusunan *Glosarium* Istilah Bahasa Inggris, pendampingan dan mentoring internal, peningkatan frekuensi evaluasi, penggunaan sistem, kolaborasi dengan pihak pengembang sistem.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Rineka Cipta.
- Eren, A., & Rakıcıoğlu-Söylemez, A. (2023). Language mindsets, perceived instrumentality, engagement, and graded performance in English as a foreign language students. *Language Teaching Research*, 27(3), 544–574. <https://doi.org/10.1177/1362168820958400>
- Ghufron, M. (2018). Revolusi industri 4.0: Tantangan, peluang, dan solusi bagi dunia pendidikan. *Seminar Nasional dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat 2018*, 1(1), 332–337.
- Hadinata, N., & Supratman, E. (2017). Sistem informasi Museum Negeri Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 6(2), 99–104. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v6i2.254>
- Hadisi, L., & Muna, W. (2015). Pengelolaan teknologi informasi dalam menciptakan model inovasi pembelajaran (e-learning). *Jurnal Al-Ta'dib*, 8(1), 117–140.
- Himawan, P. A., Astuti, T., & Pipit, A. (2017). Perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi pemasaran dan pelayanan pada hotel (Studi kasus: Grand Kanaya Baturraden). *Jurnal Pro Bisnis*, 10(1), 65–80.
- Marisa, M. (2019). Rancangan aplikasi sistem informasi akademik menggunakan metode waterfall berbasis web. *Jurnal Cendikia*, 18(1), 303–308.
- Oktavianus, P., Chandra, A. W., & Sihotang, F. P. (n.d.). Rancang bangun sistem informasi akademik pada SMA Negeri 22 Palembang.
- Pramungkas, P. R. (2021). Sistem informasi manajemen sekolah berbasis information and communication technology (ICT) dalam peningkatan mutu pendidikan siswa di lingkungan pesantren. *Afkarina: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 6(2), 1–18. <https://doi.org/10.33650/afkarina.v3i2.1402>
- Purwanto, M. B., & Despita, D. (2022). Review on vocabulary teaching strategies: Case study of learners' lexical recall. *Journal of English Education, Literature and Linguistics*, 5(2), 60–68. <https://doi.org/10.31540/jeell.v5i2.1934>
- Purwanto, M. B., Yuliasri, I., Widhiyanto, & Rozi, F. (2025). Boosting accuracy and fluency in speaking skills: An ARCS model intervention for Indonesian tourism students. *Journal of Education Research and Evaluation*, 9(3), 550–558. <https://doi.org/10.23887/jere.v9i3.96536>
- Raya, B. J. (2023). *AI dalam komunikasi smart city: Transformasi komunikasi masyarakat dengan pemerintah di era digital*.
- Ridayani, R., & Purwanto, M. B. (2024). Enhancing speaking skills through role play and multimedia technology. *Refleksi: Jurnal Penelitian Tindakan*, 2(2), 33–43. <https://doi.org/10.37985/refleksi.v2i2.413>
- Siagian, B., & Purwanto, M. B. (2023). Lextutor English learning pronunciation and vocabulary: A language database program. *PUSTAKA: Jurnal Bahasa dan Pendidikan*, 4(1), 116–130. <https://doi.org/10.56910/pustaka.v4i1.1062>
- Simangunsong, A. (2018). Sistem informasi pengarsipan dokumen berbasis web. *Jurnal Mantik Penusa*, 2(1).

- Tamba, M. (2024). Analisis dan implementasi teknologi deep learning dalam pengolahan citra digital. *Circle Archive*, 1(6).
- Wijayanti, I. F., Widasari, E. R., & Prasetyo, B. H. (2022). Implementasi wearable device untuk sistem pendekripsi stres pada manusia berdasarkan suhu tubuh dan detak jantung. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(9), 4486–4492.
- Wiramarta, K. (2021). Tantangan pembelajaran bahasa Inggris pada aspek berbicara pada sekolah pariwisata dalam masa pandemi. *Cultoure: Jurnal Ilmiah Pariwisata Budaya Hindu*, 2(1), 1–11.
- Yuliana, Y., Agustin, A., Agustinasari, E., & Purwanto, M. B. (2024). Vocabulary improvement for language learners: Challenges and perceptions. *Asian Journal of Applied Education*, 3(3), 323–332. <https://doi.org/10.55927/ajae.v3i3.9324>
- Yusuf Rehan. (2022). Sistem informasi geografis persebaran lembaga kursus bahasa Inggris berbasis web (Studi kasus Kampung Inggris Kecamatan Pare Kabupaten Kediri). *Jurnal Informatika dan Multimedia*, 14(1), 34–45. <https://doi.org/10.33795/jim.v14i1.360>