

Pengertian: Jurnal Pendidikan Indonesia (PJPI)

E-ISSN: 2986-9528 | P-ISSN: 2986-9439

Website <https://ejournal.lapad.id/index.php/pjpi>

Open Access under CC BY NC SA
Copyright © 2026, Destra Amni, et.al

Vol. 4, No. 2, 2026, 719-732
DOI: <https://doi.org/10.61930/pjpi.v4i2>

Pengaruh Pemahaman Bahasa Inggris terhadap Optimalisasi Alur Kerja Digital pada Sistem Informasi Hotel

Destra Amni¹⁾, M. Taslim^{2*)}, Indah Wati³⁾, Luthfia Renalda Tania⁴⁾,
Muhammad Luthifar Syach Anwar⁵⁾

^{1,2,3,4,5)} Politeknik Negeri Pariwisata, Palembang, Indonesia

*Corresponding Author: taslim@poltekpar-palembang.ac.id

Abstract:

This study examines the effect of employees' English comprehension on the optimization of digital workflows in the use of hotel information systems at Hotel Griya Sintesa Muara Enim. A quantitative associative approach was employed involving 30 employees selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires, observation, and documentation, and analyzed through validity, reliability, regression, and partial t-tests. The findings indicate that English comprehension significantly contributes to the effectiveness of digital workflow implementation. The regression analysis shows a strong relationship between variables ($R=0.991$) with a coefficient of determination of 98.2%. Several indicators of English comprehension significantly affect workflow optimization, particularly the ability to understand technical terms, system instructions, and application features. The study concludes that improving employees' English proficiency can enhance operational efficiency, reduce errors, and support the successful implementation of hotel information systems.

Keywords: English Comprehension, Digital Workflow, Hotel Information System, Hospitality.

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pemahaman Bahasa Inggris terhadap optimalisasi alur kerja digital dalam penggunaan sistem informasi hotel di Hotel Griya Sintesa Muara Enim. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan melibatkan 30 karyawan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear, dan uji t parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman Bahasa Inggris memberikan pengaruh signifikan terhadap optimalisasi alur kerja digital. Nilai hubungan antarvariabel sangat kuat ($R=0,991$) dengan koefisien determinasi sebesar 98,2%. Beberapa indikator yang berpengaruh signifikan meliputi kemampuan memahami istilah teknis, instruksi sistem, dan fitur aplikasi. Penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan kompetensi Bahasa Inggris karyawan mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan kerja, serta mendukung keberhasilan implementasi sistem informasi hotel.

Kata Kunci: Pemahaman Bahasa Inggris, Alur Kerja Digital, Sistem Informasi Hotel, Perhotelan.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu faktor utama yang mendorong perubahan operasional dalam industri perhotelan. Penggunaan sistem informasi hotel berbasis digital memungkinkan berbagai aktivitas operasional, seperti reservasi, check-in dan check-out, pengelolaan kamar, pembayaran, hingga pelaporan manajemen dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Implementasi teknologi informasi dalam operasional hotel tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga mendukung akurasi data dan koordinasi antar departemen yang lebih baik. Dalam konteks ini, keberhasilan pemanfaatan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia sebagai pengguna utama sistem tersebut.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi digital di sektor perhotelan, kemampuan karyawan dalam memahami sistem informasi menjadi faktor yang sangat penting. Sebagian besar perangkat lunak manajemen hotel menggunakan antarmuka, instruksi operasional, serta dokumentasi yang disajikan dalam Bahasa Inggris (Purwanto, Marsinah, et al., 2025). Kondisi ini menjadikan kemampuan memahami Bahasa Inggris sebagai salah satu kompetensi yang dibutuhkan oleh karyawan hotel untuk dapat mengoperasikan sistem secara optimal (Purwanto, Firdaus, et al., 2024). Karyawan yang memiliki pemahaman Bahasa Inggris yang baik cenderung lebih mudah memahami menu, fitur, istilah teknis, serta instruksi yang terdapat dalam sistem informasi hotel sehingga mampu meminimalkan kesalahan operasional dan meningkatkan produktivitas kerja.

Menurut Laudon dan Laudon, keberhasilan implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu teknologi, manusia, dan proses organisasi. Ketiga komponen tersebut harus berjalan secara terpadu agar sistem dapat memberikan manfaat yang optimal bagi organisasi (Febrianti & Purwanto, 2026). Dalam konteks industri perhotelan, faktor manusia menjadi aspek yang sangat menentukan karena seluruh proses operasional berbasis digital tetap memerlukan kemampuan pengguna dalam memahami dan menjalankan sistem yang tersedia (Vivin Afini, Fitri Nurdianingsih, Ridayani, 2025). Dengan demikian, keterampilan bahasa, khususnya Bahasa Inggris, dapat dipandang sebagai bagian dari kompetensi

digital yang mendukung efektivitas penggunaan sistem informasi.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemampuan Bahasa Inggris memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan hotel. Penelitian lain juga menemukan bahwa efektivitas penggunaan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi pengguna dalam memahami instruksi dan prosedur yang terdapat dalam sistem digital (K et al., 2025). Namun demikian, sebagian besar penelitian masih memfokuskan kajian pada hubungan antara kemampuan Bahasa Inggris dengan pelayanan pelanggan atau komunikasi dengan wisatawan asing (Purwanto, Despita, et al., 2024). Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh pemahaman Bahasa Inggris terhadap optimalisasi alur kerja digital dalam penggunaan sistem informasi hotel masih relatif terbatas, khususnya pada konteks hotel berbintang di daerah (M. Bambang Purwanto, 2024).

Kesenjangan penelitian tersebut menjadi penting untuk dikaji mengingat digitalisasi operasional hotel semakin berkembang dan menuntut kemampuan karyawan yang tidak hanya mampu berkomunikasi dalam Bahasa Inggris, tetapi juga memahami terminologi teknis yang digunakan dalam berbagai aplikasi perhotelan. Ketidakmampuan memahami instruksi berbahasa Inggris dapat menyebabkan kesalahan input data, keterlambatan pelayanan, kesalahan interpretasi informasi, dan penurunan efektivitas kerja. Sebaliknya, kemampuan memahami istilah dan instruksi sistem secara tepat dapat mendukung terciptanya alur kerja yang lebih efisien, cepat, dan akurat.

Hotel Griya Sintesa Muara Enim merupakan salah satu hotel yang telah menerapkan sistem informasi digital dalam berbagai aktivitas operasionalnya. Penggunaan sistem tersebut menuntut keterampilan teknis dan kemampuan bahasa yang memadai dari para karyawan. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan variasi kemampuan pemahaman Bahasa Inggris di antara karyawan yang menggunakan sistem informasi hotel. Kondisi tersebut menarik untuk diteliti lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana pemahaman Bahasa Inggris berkontribusi terhadap optimalisasi alur kerja digital yang berlangsung dalam operasional hotel.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menghubungkan kemampuan pemahaman Bahasa Inggris dengan optimalisasi alur

kerja digital dalam penggunaan sistem informasi hotel. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menyoroti aspek pelayanan atau komunikasi dengan tamu, penelitian ini menempatkan Bahasa Inggris sebagai faktor pendukung kompetensi digital dalam pengoperasian sistem informasi hotel. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai integrasi kompetensi bahasa dan transformasi digital dalam industri perhotelan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman Bahasa Inggris terhadap optimalisasi alur kerja digital dalam penggunaan sistem informasi hotel di Hotel Griya Sintesa Muara Enim. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian sistem informasi dan manajemen perhotelan, serta menjadi dasar bagi manajemen hotel dalam merancang program peningkatan kompetensi karyawan yang lebih sesuai dengan kebutuhan era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman Bahasa Inggris terhadap optimalisasi alur kerja digital dalam penggunaan sistem informasi hotel (Hargie, 2021). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel melalui data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik (Lee et al., 2022). Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman Bahasa Inggris karyawan, sedangkan variabel dependen adalah optimalisasi alur kerja digital dalam penggunaan sistem informasi hotel. Desain penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana kemampuan memahami Bahasa Inggris berkontribusi terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi yang digunakan dalam operasional hotel.

Penelitian dilaksanakan di Hotel Griya Sintesa Muara Enim, Sumatera Selatan, pada semester pertama tahun 2026. Lokasi penelitian dipilih karena hotel tersebut telah menerapkan sistem informasi hotel berbasis digital dalam berbagai aktivitas operasional, seperti reservasi, pelayanan tamu, pengelolaan kamar, serta administrasi keuangan. Selain itu, sebagian besar fitur dan instruksi pada sistem yang digunakan

masih menggunakan Bahasa Inggris sehingga sesuai dengan fokus penelitian yang mengkaji hubungan antara kompetensi bahasa dan efektivitas penggunaan teknologi informasi.

Populasi penelitian terdiri atas seluruh karyawan yang menggunakan sistem informasi hotel dalam aktivitas kerja sehari-hari. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung responden dalam penggunaan sistem informasi hotel. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh sebanyak 30 responden yang berasal dari berbagai departemen, yaitu Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, serta Accounting. Pemilihan responden dari berbagai unit kerja dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penggunaan sistem informasi hotel dalam operasional sehari-hari.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju (Dudley-Evans & St John, 1998). Variabel pemahaman Bahasa Inggris diukur melalui tujuh indikator yang meliputi kemampuan memahami menu dan fitur sistem, memahami istilah teknis perhotelan, membaca instruksi kerja berbahasa Inggris, memahami notifikasi sistem, memahami kosakata tanpa bantuan penerjemah, memahami istilah dalam aplikasi digital, serta kemampuan mengatasi kesulitan dalam penggunaan istilah Bahasa Inggris (Spencer-Oatey, 2008). Sementara itu, variabel optimalisasi alur kerja digital diukur melalui tujuh indikator yang mencakup kecepatan penyelesaian pekerjaan, kelancaran penggunaan sistem, efisiensi waktu kerja, kemampuan mengatasi hambatan operasional, kepatuhan terhadap prosedur kerja, keteraturan alur kerja, serta peningkatan produktivitas kerja.

Sebelum dilakukan analisis utama, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan membandingkan nilai koefisien korelasi setiap item terhadap skor total. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar daripada nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengetahui tingkat

konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi batas minimum 0,70.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Tahapan analisis meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi (R^2), serta uji parsial (uji t). Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh pemahaman Bahasa Inggris terhadap optimalisasi alur kerja digital. Koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel pemahaman Bahasa Inggris terhadap optimalisasi alur kerja digital pada tingkat kepercayaan 95%. Hasil analisis tersebut kemudian diinterpretasikan untuk menjawab tujuan penelitian dan menjelaskan implikasi temuan dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia pada industri perhotelan.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Temuan

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 30 responden yang merupakan karyawan Hotel Griya Sintesa Muara Enim dan menggunakan sistem informasi hotel dalam aktivitas operasional sehari-hari. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan departemen kerja untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna sistem informasi hotel. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden didominasi oleh karyawan laki-laki sebanyak 18 orang (60%), sedangkan perempuan sebanyak 12 orang (40%). Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 31–40 tahun (43,3%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dengan pengalaman kerja yang relatif matang. Sementara itu, berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK (73,3%), diikuti Diploma III (16,7%) dan Strata 1 (10%). Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi hotel tidak hanya dilakukan oleh tenaga kerja dengan pendidikan tinggi, tetapi juga oleh

karyawan dengan pendidikan menengah yang memerlukan dukungan kompetensi teknis dan bahasa yang memadai.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	60,0
	Perempuan	12	40,0
Usia	<25 Tahun	1	3,3
	25–30 Tahun	9	30,0
	31–40 Tahun	13	43,3
	>40 Tahun	7	23,3
Pendidikan	SMA/SMK	22	73,3
	Diploma III	5	16,7
	Strata 1	3	10,0

Sumber: Data Penelitian, 2026

Hasil Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Pemahaman Bahasa Inggris maupun Optimalisasi Alur Kerja Digital memiliki nilai korelasi yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,361. Selain itu, seluruh item menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara akurat.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Rentang r-hitung	r-tabel	Sig.	Keterangan
Pemahaman Bahasa Inggris (X)	0,821–0,953	0,361	0,000	Valid
Optimalisasi Alur Kerja Digital (Y)	0,892–0,963	0,361	0,000	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,985. Nilai tersebut jauh melebihi batas minimum 0,70 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, instrumen penelitian

mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Kriteria
0,985	14	Sangat Reliabel

Analisis Pengaruh Pemahaman Bahasa Inggris terhadap Optimalisasi Alur Kerja Digital

Hasil analisis regresi menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara pemahaman Bahasa Inggris dengan optimalisasi alur kerja digital. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,991 mengindikasikan bahwa peningkatan kemampuan memahami Bahasa Inggris diikuti oleh peningkatan efektivitas penggunaan sistem informasi hotel. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,982 menunjukkan bahwa 98,2% variasi optimalisasi alur kerja digital dapat dijelaskan oleh variabel pemahaman Bahasa Inggris, sedangkan 1,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil ini memperlihatkan bahwa kompetensi bahasa memiliki peranan yang sangat dominan dalam mendukung penggunaan sistem informasi hotel berbasis digital.

Tabel 4. Ringkasan Hasil Regresi Linear

Variabel	R	R^2	Adjusted R^2
Pemahaman Bahasa Inggris → Optimalisasi Alur Kerja Digital	0,991	0,982	0,978

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Pengujian simultan dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pemahaman Bahasa Inggris secara keseluruhan berpengaruh terhadap optimalisasi alur kerja digital. Hasil analisis menunjukkan nilai F sebesar 212,607 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi yang digunakan dinyatakan layak dan mampu menjelaskan hubungan antara kedua variabel secara signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman Bahasa Inggris merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan penggunaan sistem

informasi hotel.

Tabel 5. Hasil Uji F

F Hitung	Sig.	Keputusan
212,607	0,000	Berpengaruh Signifikan

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Analisis parsial menunjukkan bahwa tidak seluruh indikator pemahaman Bahasa Inggris memberikan pengaruh yang sama terhadap optimalisasi alur kerja digital. Indikator X1, X4, dan X7 terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,005; 0,010; dan 0,001. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemampuan memahami fitur sistem, memahami instruksi kerja, serta memahami istilah yang digunakan dalam aplikasi digital merupakan aspek yang paling menentukan keberhasilan penggunaan sistem informasi hotel. Sebaliknya, indikator X2, X3, dan X5 tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan sehingga kontribusinya terhadap peningkatan efektivitas kerja relatif lebih rendah.

Tabel 6. Hasil Uji t

Variabel	t-hitung	Sig.	Keterangan
X1	3,117	0,005	Signifikan
X2	0,807	0,428	Tidak Signifikan
X3	0,678	0,504	Tidak Signifikan
X4	2,813	0,010	Signifikan
X5	1,120	0,274	Tidak Signifikan
X7	3,817	0,001	Signifikan

Pembahasan

Temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa pemahaman Bahasa Inggris memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung optimalisasi alur kerja digital pada penggunaan sistem informasi hotel. Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan lebih baik dalam memahami istilah, instruksi, dan fitur berbahasa Inggris mampu mengoperasikan sistem informasi hotel dengan lebih efektif dibandingkan karyawan yang memiliki keterbatasan dalam aspek

tersebut. Tingginya nilai koefisien determinasi yang mencapai 98,2% menunjukkan bahwa pemahaman Bahasa Inggris memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap keberhasilan pelaksanaan aktivitas operasional berbasis digital di Hotel Griya Sintesa Muara Enim. Temuan ini memperlihatkan bahwa kompetensi bahasa tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan transformasi digital dalam industri perhotelan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Laudon dan Laudon yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi ditentukan oleh keterpaduan antara teknologi, manusia, dan proses organisasi. Dalam konteks penelitian ini, faktor manusia diwujudkan melalui kemampuan karyawan dalam memahami informasi yang disajikan oleh sistem. Meskipun hotel telah menggunakan perangkat lunak yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi kerja, manfaat tersebut tidak akan tercapai secara optimal apabila pengguna mengalami kesulitan dalam memahami bahasa yang digunakan dalam sistem (Purwanto et al., 2026). Oleh karena itu, kompetensi Bahasa Inggris dapat dipandang sebagai bagian dari kemampuan pengguna (*user competency*) yang berperan dalam menentukan tingkat keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi (Purwanto, Yuliasri, et al., 2025).

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa indikator yang berkaitan dengan kemampuan memahami fitur sistem, membaca instruksi kerja, dan memahami istilah yang terdapat pada aplikasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap optimalisasi alur kerja digital. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek pemahaman teknis lebih berperan dibandingkan kemampuan bahasa secara umum. Dalam operasional hotel, karyawan dihadapkan pada berbagai menu, notifikasi, laporan, serta prosedur kerja yang sebagian besar menggunakan Bahasa Inggris. Kemampuan memahami informasi tersebut secara cepat memungkinkan karyawan mengambil keputusan yang tepat, mengurangi kesalahan input data, serta mempercepat penyelesaian tugas harian (M. Bambang Purwanto, 2024).

Hasil penelitian ini turut memperkuat pandangan Turban et al. yang menegaskan bahwa kompetensi pengguna merupakan salah satu faktor utama yang menentukan efektivitas penggunaan sistem informasi. Pengguna yang memiliki tingkat

pemahaman yang baik terhadap bahasa yang digunakan dalam sistem akan lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan prosedur operasional. Sebaliknya, keterbatasan pemahaman bahasa berpotensi menimbulkan kesalahan interpretasi, keterlambatan pelayanan, bahkan menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu. Dalam lingkungan perhotelan yang menuntut kecepatan dan ketepatan pelayanan, hambatan tersebut dapat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan citra hotel secara keseluruhan.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak menyoroti peran Bahasa Inggris dalam komunikasi dengan wisatawan atau peningkatan kualitas pelayanan, penelitian ini memberikan perspektif yang berbeda. Kebaruan penelitian terletak pada fokus kajian yang menghubungkan kemampuan Bahasa Inggris dengan efektivitas penggunaan sistem informasi hotel sebagai bagian dari transformasi digital organisasi (Astirini Swarastuti et al., 2024; Ilsa Palingga Ninditama et al., 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat penguasaan Bahasa Inggris tidak hanya terbatas pada interaksi interpersonal, tetapi juga mencakup kemampuan memahami teknologi yang digunakan dalam lingkungan kerja modern. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai peran Bahasa Inggris sebagai kompetensi pendukung digitalisasi dalam industri perhotelan (Marsinah et al., 2024; Umar & Purwanto, 2025).

Dari perspektif praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bahwa pengembangan sumber daya manusia di sektor perhotelan perlu mengintegrasikan pelatihan Bahasa Inggris dengan pelatihan teknologi informasi (Ridayani & Purwanto, 2024). Program pelatihan yang dirancang tidak hanya berfokus pada kemampuan berbicara atau melayani tamu asing, tetapi juga pada penguasaan istilah teknis, navigasi sistem, pemahaman notifikasi digital, serta interpretasi instruksi operasional yang terdapat dalam perangkat lunak hotel (Yuliana et al., 2024). Pendekatan ini diyakini mampu meningkatkan produktivitas kerja, mengurangi tingkat kesalahan operasional, serta mendukung implementasi sistem informasi yang lebih efektif. Dalam jangka panjang, peningkatan kompetensi Bahasa Inggris dapat menjadi investasi strategis bagi hotel dalam menghadapi tuntutan digitalisasi dan persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemahaman Bahasa Inggris berpengaruh signifikan terhadap optimalisasi alur kerja digital dalam penggunaan sistem informasi hotel di Hotel Griya Sintesa Muara Enim. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,991 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,982, yang mengindikasikan bahwa pemahaman Bahasa Inggris memberikan kontribusi sebesar 98,2% terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi hotel. Kemampuan memahami fitur sistem, instruksi kerja, notifikasi, dan istilah teknis berbahasa Inggris terbukti membantu karyawan bekerja lebih cepat, lebih akurat, serta mampu meminimalkan kesalahan operasional. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi Bahasa Inggris tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi dalam industri perhotelan, tetapi juga menjadi bagian penting dari kompetensi digital yang mendukung keberhasilan implementasi teknologi informasi. Oleh karena itu, pengembangan kemampuan Bahasa Inggris teknis yang terintegrasi dengan penggunaan sistem informasi hotel perlu menjadi perhatian manajemen sebagai strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia, produktivitas kerja, dan daya saing organisasi dalam menghadapi tuntutan transformasi digital di sektor perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astirini Swarastuti, Budiyanto, B., & M Bambang Purwanto. (2024). Management of English Learning to Improve Digital-Based Language Literacy Skills. *International Journal of Education, Vocational and Social Science*, 3(01), 202–215. <https://doi.org/10.99075/ijevss.v3i01.672>
- Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press.
- Febrianti, V., & Purwanto, M. B. (2026). Workplace-Based English Language Training in the Hotel Industry: A Systematic Review of Effective Approaches. *WriteLab Daneshgah*, 1(1), 1–18. <https://writelabindonesia.org/index.php/daneshgah/article/view/7>
- Hargie, O. (2021). *Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice* (6 ed.). Routledge.

- Ilsa Palingga Ninditama, Dita Rahmawati, Agung Indriansyah, Aimi Aimi, Sinta Bella Agustina, & M Bambang Purwanto. (2025). Literasi AI dalam Pemanfaatan Canva pada Siswa Jurusan Desain Komunikasi Visual SMK Muhammadiyah 2 Palembang. *Dinamika Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Transformasi Kesejahteraan*, 2(4), 92–103. <https://doi.org/10.62951/dinsos.v2i4.2593>
- K, A. L. K., Ridayani, R., Fadilaturrahmah, F., Marsinah, M., & Purwanto, M. B. (2025). Indonesian To English Usage In Hospitality Staff Communication: A Linguistic Interference Analysis. *Wiralodra English Journal (WEJ)*, 9(1), 63–76. <https://doi.org/10.31943/wej.v9i1.359>
- Lee, J., Lee, S., & Jang, S. (2022). English communication and guest satisfaction in hotels: A text mining approach. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103141. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103141>
- M. Bambang Purwanto. (2024). Overcoming Barriers In English Learning For The Hospitality And Tourism Industry: Effective Strategies For Success. *Journal of English Teaching and Linguistics*, 1(2), 68–77. <https://jetli.yupind.com/index.php/jetli/article/view/10>
- Marsinah, M., Umar, U., Hatidah, H., Fitri Indriani, R. A., & Purwanto, M. B. (2024). Entrepreneurship Education in Universities: A Review of Current Practices and Future Directions. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 3(6), 705–718. <https://doi.org/10.55927/ijar.v3i6.9561>
- Purwanto, M. B., Despita, D., & Auliana, N. U. (2024). Task-Based Language Teaching in Hospitality Training. *Asian Journal of Applied Education (AJAE)*, 3(4), 387–400. <https://doi.org/10.55927/ajae.v3i4.11777>
- Purwanto, M. B., Firdaus, M. M., & Sutarno, S. (2024). Elevating Service Quality through English Training: A Case Study of Pagaralam's Hotel and Resort Staff. *Foreign Language Instruction Probe*, 3(2), 77–82.
- Purwanto, M. B., KK, A. L., & Herman, H. (2026). Can Motivation Shape Service Talk? ARCS Model to Enhance Hospitality Students' Speaking Performance. *Foreign Language Instruction Probe*, 5(1), 91–104. <https://doi.org/10.54213/flip.v5i1.805>
- Purwanto, M. B., Marsinah, M., Nozylianty, N., & Aisyah, A. (2025). Empowering Hotel Staff through Task-Based Language Teaching: A Case Study in Room Service and Reservations. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 10(3). <https://doi.org/10.51169/ideguru.v10i3.1770>
- Purwanto, M. B., Yuliasri, I., Widhiyanto, & Rozi, F. (2025). Adaptive Speaking Performance Training: Enhancing Communication Readiness of Hospitality Students in the Industry 4.0 Era. *Journal of Education Technology*, 9(4 SE-Articles), 738–749. <https://doi.org/10.23887/jet.v9i4.103113>
- 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>
- Spencer-Oatey, H. (2008). *Culturally speaking: Culture, communication and politeness theory*. Continuum.

- Umar, U., & Purwanto, M. B. (2025). Generative AI and the Future of Creativity: Threat or Catalyst for Innovation? *Foreign Language Instruction Probe*, 4(1), 32–43. <https://doi.org/10.54213/flip.v4i1>
- Vivin Afini, Fitri Nurdianingsih, Ridayani, & M. B. P. (2025). Task-Based Language Teaching as an English Learning Method for Room Service and Reservations Employees: A Case Study. In *Language and Education Journal* (Vol. 10, Issue 1, pp. 89–105). <https://doi.org/10.52237/2wbzfm80>
- Yuliana, Y., Agustin, A., Agustinasari, E., & Purwanto, M. B. (2024). Vocabulary Improvement for Language Learner: A Challenge and Perceptions: A Challenge and Perceptions. *Asian Journal of Applied Education (AJAE)*, 3(3), 323–332. <https://doi.org/10.55927/ajae.v3i3.9324>