



DOI: <https://doi.org/10.38035/jpmpt.v4i3>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Peningkatan Komunikasi Bahasa Inggris Siswa Perhotelan dengan Nato Spelling

Sarovah Widiawati¹, Novi Indah Susanthi², Nurun Ala Salehati³, Cecep Pahrudin⁴, M.Iqbal Firdaus⁵

¹Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, sarovahwidiawati@gmail.com.

²Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, oct4th2003@gmail.com.

³Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, ala.salehati@gmail.com.

⁴Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, c.pahrudin@yahoo.co.id.

⁵Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, iqbal.firdaus@gmail.com.

Corresponding Author: sarovahwidiawati@gmail.com¹

Abstract: *English proficiency, especially in communication, is a crucial competency for hospitality students due to the demands of the global hospitality industry. One aspect of communication that is often overlooked is spelling ability. Errors in spelling names, email addresses, or reservation codes may lead to misinformation and negatively impact service quality. This Community Service (PKM) initiative is aimed to enhance the English communication skills of hospitality students by implementing the NATO Spelling Alphabet as a strategy for professional communication. The program utilized an interactive, practice-oriented approach involving 75 students from State Vocational High School (SMKN) 27 Jakarta. Implementation methods included materials presentation, NATO spelling drills, role-playing, spelling games, and evaluations via pre- and post-tests. The result indicates that prior to the activity, 25 students (33.3%) were unfamiliar with the NATO spelling system; however, after the program, participant understanding improved from 66.7% to 86.7%. Furthermore, participants demonstrated enthusiasm and active engagement throughout the event, particularly during the NATO spelling practice and role-playing sessions. These findings suggest that the NATO spelling activity effectively improves students' English communication skills, specifically regarding spelling accuracy and professional communication confidence. This initiative offers a practical alternative for "English for Hospitality" instruction that aligns with workforce requirements.*

Keyword: NATO Spelling, English for Hospitality, English Communication, Hospitality Students.

Abstrak: Kemampuan komunikasi bahasa Inggris merupakan salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh siswa jurusan perhotelan dalam menghadapi kebutuhan industri hospitality yang bersifat global. Salah komunikasi yang sering dan kurang mendapatkan perhatian adalah kemampuan *spelling* (mengeja). Kesalahan dalam mengeja nama, alamat email, maupun kode reservasi dapat menyebabkan kesalahan informasi dan berdampak pada

kualitas pelayanan. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi bahasa Inggris siswa jurusan perhotelan melalui penerapan *NATO Spelling* sebagai strategi untuk meningkatkan komunikasi Bahasa Inggris secara profesional. Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan yang interaktif dengan pendekatan praktik yang melibatkan 75 siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 27 Jakarta. Metode pelaksanaan kegiatan ini meliputi penyampaian materi, *drilling*, *pair practice*, *role play*, *spelling games*, serta evaluasi melalui *pre-test* dan *post-test*. Hasil *pre-test* dan *post-test* kegiatan ini menunjukkan bahwa sebelum pelaksanaan kegiatan terdapat 25 siswa (33,3%) yang belum familiar dengan *NATO spelling*. Namun, setelah kegiatan berlangsung, terjadi peningkatan pemahaman siswa dari 66,7% menjadi 86,7%. Selain itu, para siswa menunjukkan antusiasme dan keterlibatan yang aktif selama kegiatan berlangsung, terutama dalam sesi praktik *NATO Spelling* dan *role play*. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan *NATO spelling* efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris siswa, khususnya dalam ketepatan *spelling* dan kepercayaan diri dalam komunikasi secara profesional. Kegiatan ini dapat menjadi salah satu alternatif pembelajaran *English for Hospitality* yang lebih aplikatif dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Kata Kunci: *NATO Spelling*, *English for Hospitality*, Komunikasi Bahasa Inggris, Siswa Perhotelan.

PENDAHULUAN

Kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris merupakan salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh siswa perhotelan dalam menghadapi tuntutan industri *hospitality* yang semakin global (Raditia & Mularsari, 2022.). Dalam dunia kerja perhotelan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membangun profesionalisme, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Interaksi antara staf hotel dan tamu internasional menuntut kemampuan komunikasi yang jelas, akurat, dan efektif agar pelayanan dapat berjalan dengan baik tanpa menimbulkan kesalahpahaman (Fadhly et al., 2024).

Dalam praktik pelayanan hotel, kesalahan komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti kesalahan pencatatan nama tamu, alamat email, nomor reservasi, jadwal pemesanan, maupun informasi penting lainnya. Meskipun terlihat sederhana, kesalahan dalam penyampaian informasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Datu, 2019). Sebagai contoh, kesalahan dalam mengeja nama tamu atau kode reservasi dapat menyebabkan kesalahan data, keterlambatan pelayanan, bahkan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kemampuan *spelling* menjadi bagian penting dari kompetensi komunikasi profesional dalam industri *hospitality*.

Salah satu metode yang digunakan secara internasional untuk mengurangi kesalahan komunikasi adalah penggunaan *NATO Spelling* (Kimberly Hickok, 2022). *NATO spelling* merupakan sistem pengejaan internasional yang menggunakan kata standar untuk setiap huruf, seperti *Alpha*, *Bravo*, *Charlie*, dan seterusnya. Sistem ini dirancang untuk memastikan kejelasan komunikasi, terutama dalam situasi yang rentan terhadap gangguan suara, perbedaan aksen, maupun keterbatasan pendengaran. *NATO spelling* telah digunakan secara luas dalam bidang penerbangan, militer, pelayaran, logistik, layanan pelanggan, dan komunikasi profesional lainnya karena dinilai efektif dalam meminimalkan *miscommunication* (Randolph, 2026).

Dalam konteks pendidikan bahasa Inggris, *NATO spelling* sebenarnya memiliki potensi yang besar untuk mendukung pembelajaran komunikasi praktis, khususnya pada bidang *English for Specific Purposes* (ESP). Siswa jurusan perhotelan tidak hanya membutuhkan

kemampuan tata bahasa dan kosakata umum, tetapi juga keterampilan komunikasi profesional yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Oleh karena itu, pembelajaran bahasa Inggris bagi siswa jurusan perhotelan seharusnya lebih diarahkan pada situasi nyata yang mungkin mereka hadapi di lingkungan kerja, seperti menerima reservasi, melakukan konfirmasi data tamu, maupun menjelaskan informasi melalui telepon.

Namun demikian, pembelajaran bahasa Inggris di sekolah masih sering berfokus pada aspek teoritis seperti *grammar* dan *reading comprehension*, sementara keterampilan komunikasi praktis, termasuk penggunaan NATO *spelling*, masih kurang mendapatkan perhatian. Akibatnya, sebagian siswa memiliki kemampuan bahasa Inggris secara umum, tetapi belum terbiasa menggunakan bahasa Inggris dalam konteks komunikasi profesional yang membutuhkan ketepatan dan kejelasan informasi.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pentingnya komunikasi dalam industri *hospitality*. Penelitian yang dilakukan oleh Salsabila (2026) menyatakan bahwa kualitas komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pelanggan dalam industri *hospitality*. Selain itu, Narasati et al (2023) menjelaskan bahwa pembelajaran bahasa Inggris yang efektif harus melibatkan aktivitas interaktif seperti *role play*, simulasi, dan praktik langsung agar para siswa mampu menggunakan bahasa dalam situasi nyata. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa suasana pembelajaran yang interaktif dapat meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri para siswa dalam menggunakan bahasa asing (Suarti et al., 2023).

Meskipun demikian, penelitian sebelumnya ataupun kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang mengintegrasikan NATO *spelling* dengan pembelajaran bahasa Inggris untuk siswa perhotelan masih terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada komunikasi umum, *public speaking*, maupun penggunaan metode *role play* dalam pembelajaran bahasa Inggris. Penelitian mengenai penggunaan NATO *spelling* umumnya ditemukan pada bidang penerbangan, militer, dan komunikasi radio, bukan dalam konteks *hospitality*. Dengan demikian, terdapat *research gap* dalam penerapan NATO *spelling* sebagai bagian dari pembelajaran komunikasi profesional bagi siswa jurusan perhotelan. Selain itu, masih terbatasnya kegiatan pembelajaran yang menghubungkan NATO *spelling* dengan simulasi pelayanan hotel menunjukkan perlunya pendekatan pembelajaran yang lebih kontekstual dan aplikatif.

Berdasarkan hasil observasi awal pada kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM), diketahui bahwa dari 75 siswa, terdapat sekitar 25 siswa yang belum familier dengan NATO *spelling* sebelum kegiatan dimulai. Sementara itu, sebagian siswa lainnya telah mengenal NATO *spelling*, namun belum terbiasa menggunakannya dalam komunikasi sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa para siswa masih memerlukan pelatihan komunikasi yang dapat meningkatkan kemampuan *spelling* sekaligus kepercayaan diri dalam menggunakan bahasa Inggris secara profesional.

Kegiatan PKM ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan interaktif dengan tema NATO *spelling* untuk meningkatkan kompetensi komunikasi bahasa Inggris siswa jurusan perhotelan di SMKN 27 Jakarta. Kegiatan ini dirancang agar seluruh siswa aktif melalui kegiatan *drilling*, *pair practice*, *role play*, dan *spelling games* agar para siswa tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mempraktikkan penggunaan NATO *spelling* dalam konteks *hospitality*. Diharapkan kegiatan ini dapat menjadi salah satu model pembelajaran *English for Hospitality* yang lebih praktis, komunikatif, dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini menggunakan metode kegiatan interaktif yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi bahasa Inggris siswa perhotelan melalui penerapan NATO *Spelling*. Metode ini dipilih karena kemampuan *spelling*

tidak hanya membutuhkan pemahaman konsep, tetapi juga memerlukan praktik langsung agar para siswa mampu menerapkannya dalam situasi komunikasi profesional.

Kegiatan ini melibatkan 75 siswa SMKN 27 Jakarta jurusan perhotelan sebagai peserta. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui aktivitas pembelajaran interaktif dengan pendekatan praktik yang meliputi penyampaian materi, *drilling*, *pair practice*, *role play*, *spelling games* serta evaluasi melalui *pre-test* dan *post-test*.

Tahapan pelaksanaan kegiatan terdiri atas tiga tahap, yaitu:

Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, tim dosen PKM melakukan koordinasi dengan pihak mitra terkait waktu pelaksanaan, jumlah siswa, serta kebutuhan teknis kegiatan. Selain itu, tim menyiapkan materi mengenai komunikasi bahasa Inggris profesional, penggunaan NATO *Spelling*, serta instrumen evaluasi berupa *pre-test* dan *post-test* untuk mengetahui tingkat pemahaman siswa sebelum dan setelah kegiatan.

Tahap Pelaksanaan

Kegiatan diawali dengan pemberian *pre-test* untuk mengetahui pemahaman awal siswa mengenai NATO *spelling*. Selanjutnya, siswa diberikan penjelasan mengenai pentingnya kemampuan *spelling* dalam komunikasi bahasa Inggris profesional, terutama dalam konteks *hospitality*.

Setelah penyampaian materi, siswa mengikuti beberapa aktivitas interaktif, yaitu:

- A. *Drilling*, yaitu latihan pengucapan alfabet NATO untuk meningkatkan ketepatan pelafalan dan pemahaman siswa.
- B. *Pair practice*, yaitu latihan berpasangan untuk mengeja nama, dan informasi lainnya menggunakan NATO *spelling*.
- C. *Role play*, yaitu simulasi komunikasi dalam situasi *hospitality* seperti reservasi, konfirmasi data, dan penyampaian informasi pelanggan.
- D. *Spelling Games*, yaitu permainan yang dapat meningkatkan keterlibatan dan motivasi siswa dalam menggunakan NATO *spelling*. Melalui aktivitas tersebut, siswa memperoleh pengalaman praktik dalam menerapkan NATO *spelling* sebagai bagian dari komunikasi bahasa Inggris secara profesional.

Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui perbandingan hasil *pre-test* dan *post-test* untuk mengetahui peningkatan pemahaman siswa setelah mengikuti kegiatan. Selain itu, observasi dilakukan selama proses kegiatan untuk melihat keaktifan siswa, kemampuan menggunakan NATO *spelling*, serta kepercayaan diri dalam melakukan komunikasi bahasa Inggris. Data evaluasi dianalisis secara deskriptif menggunakan persentase untuk menggambarkan peningkatan kompetensi siswa setelah kegiatan berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan NATO *spelling* diikuti oleh 75 siswa SMKN 27 Jakarta jurusan perhotelan yang menunjukkan tingkat antusiasme tinggi selama pelaksanaan kegiatan. Para siswa terlihat aktif mengikuti setiap sesi, terutama pada kegiatan *pair practices*, *role play*, dan *spelling games*.

Berdasarkan hasil *pre-test*, diketahui bahwa:

Tabel 1. Hasil *Pre-test*

No	Jumlah Siswa	Presentase	Hasil
1.	50 siswa	66,7%	Memiliki Pemahaman dasar NATO <i>spelling</i>
2.	25 siswa	33,3%)	Belum Familiar dengan Nato <i>spelling</i>

- 50 siswa (66,7%) telah memiliki pemahaman dasar mengenai NATO *spelling*.
- 25 siswa (33,3%) belum familier dengan NATO *spelling* sebelum kegiatan berlangsung.

Tabel 2. Hasil *Post-test*

No	Jumlah Siswa	Presentase	Hasil
1.	65 siswa	86,7%	Mampu menggunakan NATO <i>spelling</i> dengan baik
2.	10 siswa	13,3%)	Masih memerlukan latihan lanjutan

Setelah pelaksanaan, hasil *post-test* menunjukkan bahwa:

- 65 siswa (86,7%) mampu menggunakan NATO *spelling* dengan baik.
- 10 siswa (13,3%) masih memerlukan latihan lanjutan.

Selain itu, tingkat partisipasi aktif siswa selama kegiatan mencapai sekitar 90%, yang terlihat dari keterlibatan siswa dalam seluruh kegiatan.



Gambar 1. Tim dosen & mahasiswa ITL Trisakti, Kepala Sekolah, dan para Guru SMKN 27 Jakarta



Gambar 2. Penyampaian Materi



Gambar 3. Gambar *Spelling Games*



Gambar 4. *Spelling Games*



Gambar 5. *Pair Practice & Role Play*

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kegiatan ini mampu meningkatkan pemahaman siswa terhadap penggunaan NATO *spelling*. Peningkatan pemahaman sebesar 20% menunjukkan bahwa metode pembelajaran berbasis praktik efektif diterapkan dalam pembelajaran bahasa Inggris untuk siswa perhotelan. Metode *drilling* membantu siswa menghafal dan memahami pengucapan NATO *spelling* secara lebih mudah. Selain itu, *pair practice* dan *role play* memberikan kesempatan kepada siswa untuk mempraktikkan komunikasi dalam situasi yang menyerupai dunia kerja nyata.

Kegiatan *spelling games* juga memberikan pengaruh positif terhadap motivasi siswa. Suasana pembelajaran yang menyenangkan membuat siswa lebih percaya diri dalam menggunakan bahasa Inggris. *Spelling games* tersebut mampu meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran bahasa (Zahra, 2024). Selain itu, integrasi NATO *spelling* dengan konteks *hospitality* menjadi salah satu keunggulan kegiatan ini karena siswa tidak hanya belajar *spelling* secara umum, tetapi juga memahami penerapannya dalam komunikasi profesional di bidang perhotelan.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penggunaan metode interaktif dalam pembelajaran bahasa Inggris memberikan dampak positif terhadap peningkatan keterampilan komunikasi siswa. NATO *spelling* yang sebelumnya dianggap asing oleh sebagian siswa menjadi lebih mudah dipahami ketika dipelajari melalui praktik langsung dan simulasi kontekstual. Tingginya partisipasi siswa menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang komunikatif dan menyenangkan sehingga mampu meningkatkan motivasi belajar siswa. Hal ini penting karena salah satu tantangan dalam pembelajaran bahasa Inggris adalah rendahnya kepercayaan diri para siswa dalam berbicara menggunakan bahasa asing. Meskipun demikian, kegiatan ini masih memiliki keterbatasan, terutama pada durasi pelaksanaan yang relatif singkat sehingga belum dapat mengukur dampak jangka panjang terhadap kemampuan siswa. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan lanjutan dengan materi yang lebih mendalam dan praktik yang lebih intensif.

KESIMPULAN

Kegiatan PKM tentang NATO *spelling* berhasil meningkatkan kompetensi komunikasi bahasa Inggris siswa jurusan perhotelan, khususnya dalam kemampuan *spelling* dan komunikasi profesional. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman siswa dari 66,7% menjadi 86,7% setelah kegiatan berlangsung. Metode pembelajaran interaktif seperti *drilling*, *pair practice*, *role play*, dan *spelling game* terbukti efektif dalam meningkatkan keterlibatan siswa, motivasi belajar, serta kepercayaan diri mahasiswa dalam menggunakan bahasa Inggris.

Selain meningkatkan keterampilan komunikasi, kegiatan ini juga memberikan pengalaman belajar yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja di industri *hospitality*. Oleh karena itu, NATO *spelling* dapat menjadi salah satu materi pendukung dalam pembelajaran *English for Hospitality* yang lebih praktis dan aplikatif. Kegiatan serupa dapat dilakukan dan diharapkan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan pengembangan materi yang lebih mendalam agar mampu mendukung kesiapan kerja mahasiswa secara optimal.

REFERENSI

- Aaron Randolph. (2026, February). *The NATO Phonetic Alphabet*. <https://www.uslanguageservices.com/blog/the-nato-phonetic-alphabet/>
- Datu, Y. A. (2019). English Proficiency of Hotel Front-Liners: What and Why? *Jurnal Bisnis Terapan*, 3(02), 111–122. <https://doi.org/10.24123/jbt.v3i02.2506>
- Fadhly, M., Harahap, P., & Arini, R. (2024). English Speaking Training For Hotel Staffs: A Study On Perception. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 554–560. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14424304>

- Kimberly Hickok. (2022). *Phonetic Alphabet*.
<https://www.popularmechanics.com/culture/A39297126/Origin-of-the-Nato-Phonetic-Alphabet/>
- Narasati, Riri et al (2023). Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Siswa SMK Melalui Pendekatan Komunikatif dan Praktis. AMMA:Jurnal Pengabdian Masyarakat.
- Raditia, O. W., & Mularsari, A. (n.d.). *Pentingnya Komunikasi Berbahasa Inggris Kepada Tamu di Banquet Service Hotel Mandarin Oriental Jakarta*. Retrieved <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>
- Salsabila, D., Sulfiani, S., & Agus, A. (n.d.). Standar Pelayanan Front Desk Agent di MD7 Hotel Cirebon. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1), 2026. Retrieved <http://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/index>
- Suarti, N., Sulhan, M., Profesi, P., & Pascasarjana, F. (2023). *Keterampilan Speaking Bahasa Inggris Melalui Metode Role Playing Bagi Siswa Kelas V SD Negeri Pondok Jaya*.
- Zahra, D. N. (2024). Pemanfaatan Game Edukasi dalam Pembelajaran Bahasa Inggris. *Buletin Pengembangan Perangkat Pembelajaran*, 6(1).
<https://doi.org/10.23917/bppp.v6i1.8303>