MESTAKA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat E-ISSN: 2963-5969
Volume 5 No 5, Oktober 2026 Halaman: 761-769 P-ISSN: 2985-3958

PELATIHAN TEKNIK VERBAL DE-ESKALASI DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU SECARA PROFESIONAL DAN EFEKTIF

VERBAL DE-ESCALATION TECHNIQUES TRAINING IN HANDLING GUEST COMPLAINTS PROFESSIONALLY AND EFFECTIVELY

Iwansyah Putra[1*], Herlina Febiyanti[2], Zusnita Hermala[3], Inda Tri Pasa[4], Bambang Setiawan[5], Minulya Eska Nugraha[6]

[1,2,3,4,5,6)]Politeknik Penerbangan Palembang
***Email korespondensi:** iwansyahputratakinn@gmail.com

Abstract

Effective communication is an important aspect of service delivery, particularly in handling guest complaints that have the potential to escalate into conflicts. This activity was conducted in response to participants' interest in improving their ability to communicate effectively in English, particularly in preparation for job interviews and entering the hospitality industry. The activity aimed to improve participants' ability to apply English-based verbal de-escalation techniques when handling complaints and challenging service situations. This activity is relevant to the need to improve the quality of hotel reception services, as receptionists are required to communicate professionally when handling inquiries, complaints, and difficult situations. English-based verbal de-escalation techniques help participants manage tension, maintain professional relationships, and provide appropriate responses to complaints. The activity was evaluated through observation and documentation during and after the training. The observations focused on the use of formal greetings, active listening, eye contact, a calm tone of voice, empathy, appropriate apologies, problem clarification, polite communication, solution-oriented responses, and professional interaction closing. The results indicated improvements in participants' abilities to manage emotional situations, respond to complaints professionally, demonstrate empathy, clarify problems, and provide appropriate solutions. The training also increased participants' confidence in using English when facing challenging service situations. However, several challenges remained, including limited vocabulary, differences in English proficiency levels, difficulties in choosing appropriate expressions, and anxiety when dealing with dissatisfied guests. Therefore, continuous practice through role-play and English-language activities based on hospitality scenarios is necessary.

***Keywords**: Conflict Resolution, Communication Abilities, De-escalation Technique, Guests' Services*

Abstrak

Komunikasi yang efektif merupakan aspek penting dalam pelayanan, khususnya dalam menangani keluhan tamu yang berpotensi berkembang menjadi konflik. Kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan ketertarikan peserta untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris, terutama sebagai persiapan menghadapi wawancara kerja dan memasuki dunia kerja di industri perhotelan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan peserta dalam menerapkan teknik de-eskalasi verbal berbasis bahasa Inggris ketika menangani keluhan dan situasi pelayanan yang menantang. Kegiatan ini relevan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan resepsionis hotel yang dituntut mampu berkomunikasi secara profesional dalam menangani pertanyaan, keluhan, maupun situasi sulit. Teknik de-eskalasi verbal berbasis bahasa Inggris membantu peserta mengelola ketegangan, mempertahankan hubungan profesional, serta memberikan respons yang tepat terhadap keluhan. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui observasi dan dokumentasi selama dan setelah pelatihan. Observasi difokuskan pada penggunaan salam formal, mendengarkan secara aktif, kontak mata, intonasi yang tenang, empati, permintaan maaf yang tepat, klarifikasi masalah, komunikasi yang santun, respons yang berorientasi pada solusi, dan penutupan interaksi secara profesional. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan peserta dalam mengelola situasi emosional, merespons keluhan secara profesional, menunjukkan empati, mengklarifikasi permasalahan, dan memberikan solusi yang sesuai. Pelatihan juga meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam menggunakan bahasa Inggris ketika menghadapi situasi pelayanan yang menantang. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, antara lain keterbatasan kosakata, perbedaan tingkat kemampuan bahasa Inggris, kesulitan memilih ungkapan yang tepat, serta kecemasan ketika menghadapi tamu yang tidak puas. Oleh karena itu, diperlukan latihan berkelanjutan melalui *role-play* dan kegiatan bahasa Inggris berbasis situasi perhotelan.

Kata kunci: Penyelesaian Konflik, Kemampuan Komunikasi, Teknik De-eskalasi, Pelayanan Tamu.

DOI: 10.58184/mestaka.v5i5.1179
Website: https://pakisjournal.com/index.php/mestaka

CC Attribution-ShareAlike 4.0
Copyright © 2026 Author
Diterima: 27 September 2026; Disetujui: 29 Oktober 2026; Terbit: 30 Oktober 2026

PENDAHULUAN

Sektor perhotelan merupakan industri yang berorientasi pada jasa dan menuntut pelayanan pelanggan yang unggul, efektif, dan profesional. Kepuasan tamu tidak hanya bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga pada kemampuan petugas pelayanan pelanggan dalam berkomunikasi secara efektif serta menangani kebutuhan dan keluhan tamu secara tepat. Dalam situasi pelayanan yang sebenarnya, interaksi antara petugas dan pelanggan tidak selalu berlangsung dengan lancar, terutama ketika pelanggan menghadapi berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, kesalahpahaman komunikasi, ketidaksesuaian harapan, permasalahan reservasi, atau kendala lainnya. Kondisi tersebut dapat menimbulkan rasa frustrasi, ketidakpuasan, atau respons emosional yang berpotensi berkembang menjadi konflik apabila tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, petugas pelayanan pelanggan memerlukan metode komunikasi yang efektif, khususnya keterampilan de-eskalasi verbal, untuk menangani situasi yang sulit, meredakan tekanan emosional, menunjukkan empati, mengklarifikasi permasalahan, menawarkan solusi yang sesuai, serta mempertahankan hubungan yang positif dan profesional dengan pelanggan.

Sektor perhotelan merupakan industri yang berorientasi pada jasa dan menuntut pelayanan pelanggan yang unggul, efektif, dan profesional. Kepuasan tamu tidak hanya bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga pada kualitas interaksi antara petugas pelayanan dan tamu.

Mustelier-Puig et al. (2018) menemukan bahwa komunikasi selama interaksi pelayanan memiliki hubungan langsung dan tidak langsung dengan kepuasan pelanggan, yang menunjukkan pentingnya komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan wisatawan internasional. Hal yang sama dikemukakan oleh Davey (2024) dan Liando et al. (2023) mengindikasikan bahwa Literatur saat ini cenderung membahas *Task-Based Language Teaching* dan **translanguaging** secara terpisah; integrasi keduanya ke dalam pendekatan pengembangan profesional gabungan untuk lingkungan perhotelan multibahasa masih kurang dikaji, khususnya di Indonesia. Hal ini menyebakan kurangnya paparan pengunaan Bahasa inggris dalam lingkungan kerja, khusnya di perhotelan (hospitality)

Hal yang sama juga diungkapkan Gonzalez-Lloret dan Nielson (2015) serta Saramolee et al., 2022 menyatakan bahwa *Task-Based Language Teaching* (TBLT) memberikan kesempatan belajar yang disesuaikan dengan kebutuhan individu untuk menguasai keterampilan spesifik profesi, sehingga meningkatkan interaksi dengan pelanggan serta kualitas pemberian layanan.

Secara khusus dalam konteks perhotelan, Ogbeide et al. (2017) melaporkan bahwa penanganan keluhan yang efektif mengharuskan karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (*frontline employees*) untuk mampu menerima, memproses, dan memberikan respons yang tepat terhadap keluhan. Sikap terbuka dalam menerima dan memahami keluhan serta kemampuan menangani keluhan secara cepat merupakan atribut penting yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas tamu. Oleh karena itu, pemulihan layanan (*service recovery*) tidak hanya membutuhkan pemberian solusi teknis terhadap suatu permasalahan. Proses tersebut juga memerlukan komunikasi interpersonal yang tepat. Kemampuan staff dalam melayani dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelangan (*customers' satisfaction level*).

Dalam konteks pemulihan layanan hotel, Tsai et al. (2017) menemukan bahwa permintaan maaf yang tulus, Kompensasi dan faktor-faktor yang berkaitan dengan hubungan antara pelanggan dan organisasi juga dapat memengaruhi kepercayaan, kepuasan, serta niat perilaku pelanggan. Interaksi yang dibangun tidak hanya kemampuan aktif bicara, namun juga dipengaruhi oleh aspek- aspek lainnya. Salah satunya Adalah kemampuan mendengarkan (*listening*). Salah satu keterampilan komunikasi yang sangat penting dalam menghadapi interaksi pelayanan yang sulit adalah mendengarkan secara aktif (*active*

listening). Liu et al. (2021) menemukan bahwa mendengarkan secara aktif dapat meningkatkan respons pelanggan setelah terjadinya kegagalan pelayanan. Dalam penelitian tersebut, mendengarkan secara aktif dikonseptualisasikan sebagai tindakan mendengarkan kekhawatiran pelanggan sebelum menyampaikan permintaan maaf serta mengakui secara verbal kekhawatiran yang disampaikan pelanggan. Komponen penting lainnya adalah empati. Mavandadi et al. (2016) selanjutnya mengkaji komponen-komponen khusus dalam de-eskalasi verbal dan mengembangkan versi bahasa Inggris dari *De-Escalating Aggressive Behaviour Scale*. Temuan mereka menunjukkan bahwa de-eskalasi verbal melibatkan keterampilan perilaku tertentu yang dapat dideskripsikan, dinilai, serta digunakan sebagai dasar dalam pengembangan program pelatihan dan pendidikan. Hal ini memberikan landasan teoretis yang kuat bagi pengembangan pelatihan bahasa Inggris yang terstruktur, daripada hanya mengandalkan pengetahuan atau pengalaman bahasa Inggris yang dimiliki karyawan secara umum.

Lv et al. (2022), yang mengkaji pemulihan layanan (*service recovery*) dalam konteks yang berkaitan dengan perhotelan, menemukan bahwa respons yang empatik dapat memberikan pengaruh positif terhadap niat pelanggan untuk terus menggunakan layanan. Dalam proses tersebut, jarak psikologis dan kepercayaan memainkan peran penting. Oleh karena itu, ungkapan seperti "Saya memahami betapa membuat frustrasinya situasi ini bagi Anda" dapat dimasukkan ke dalam pelatihan komunikasi pelayanan sebagai contoh bahasa yang mengakui pengalaman emosional pelanggan sebelum beralih pada penyelesaian masalah. Dalam konteks pelayanan yang lebih luas, Van Herpen et al. (2017) menemukan bahwa komunikasi nonverbal petugas pelayanan dapat memengaruhi emosi positif pelanggan serta hubungan interpersonal antara pelanggan dan karyawan (*customer-employee rapport*). Oleh karena itu, pelatihan perlu mencakup ekspresi wajah, kontak mata, postur tubuh, gerakan, jarak interpersonal, dan intonasi suara selain ungkapan verbal. Pernyataan verbal yang tenang dapat kehilangan efektivitasnya apabila disertai ekspresi wajah yang agresif, postur tubuh tertutup, gerakan menunjuk, atau intonasi suara yang tidak sesuai. Dalam ilmu pelayanan kecepatan, keakuratan, keramahan dan kemampuan dalam memberikan Solusi merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap orang khusunya mereka yang berinteraksi langsung dengan customers. Setiap customer tentu memiliki latar belakang, Tingkat

Perilaku pelanggan yang sulit juga dapat menimbulkan tantangan bagi petugas *frontline* itu sendiri. Alola et al. (2019) menemukan bahwa perilaku tidak sopan pelanggan (*customer incivility*) dapat berkontribusi terhadap kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada karyawan hotel dan bahwa kelelahan emosional tersebut dapat menjadi mediator terhadap berbagai hasil yang dialami karyawan.

Wang et al. (2022), yang mengkaji kompetensi komunikasi lintas budaya (*intercultural communicative competence*) dalam pendidikan dan industri perhotelan, menekankan pentingnya sikap dan perilaku komunikasi lintas budaya, komunikasi afektif, serta kemampuan bahasa dalam konteks perhotelan. Setiap pelanggan memiliki latar belakang, pengalaman, budaya, kemampuan bahasa, dan tingkat pemahaman yang berbeda. Perbedaan tersebut dapat memengaruhi cara pelanggan menyampaikan kebutuhan, menyampaikan keluhan, serta memahami informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan. Dalam situasi pelayanan, perbedaan bahasa dan pemahaman juga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, terutama ketika pelanggan berada dalam kondisi kecewa, tidak puas, atau mengalami permasalahan. Oleh karena itu, petugas *frontline* dituntut untuk mampu memberikan pelayanan secara profesional dengan menyesuaikan cara berkomunikasi terhadap karakteristik dan kebutuhan setiap pelanggan.

Tantangan tersebut tidak hanya berkaitan dengan komunikasi verbal, tetapi juga komunikasi nonverbal. Pemilihan kata, intonasi, kejelasan penjelasan, dan cara memberikan respons perlu didukung oleh kontak mata, ekspresi wajah, postur tubuh, gerakan, serta sikap yang menunjukkan perhatian dan empati. Alola et al. (2019) menemukan bahwa perilaku tidak sopan pelanggan (*customer incivility*) dapat berkontribusi terhadap kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada karyawan hotel. Sementara itu, Wang et al. (2022) menekankan pentingnya kompetensi komunikasi lintas budaya, komunikasi afektif, sikap, perilaku

komunikasi, dan kemampuan bahasa dalam konteks pendidikan dan industri perhotelan.

Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penguasaan teknik de-eskalasi bagi individu yang bekerja atau akan bekerja di bidang pelayanan. Teknik de-eskalasi membantu petugas mengelola situasi yang berpotensi menimbulkan konflik melalui komunikasi verbal yang tenang, jelas, empatik, dan berorientasi pada solusi, yang diperkuat oleh komunikasi nonverbal yang sesuai. Bagi mahasiswa yang sedang mempersiapkan diri memasuki dunia kerja, keterampilan tersebut juga relevan dalam menghadapi *job interview*, karena kemampuan berkomunikasi secara verbal dan nonverbal mencerminkan kesiapan mereka dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan profesional.

METODE

Kegiatan ini berfokus pada eksplorasi penerapan pelatihan keterampilan de-eskalasi verbal berbasis bahasa Inggris dalam menangani keluhan tamu. Kegiatan ini berfokus pada kemampuan peserta dalam menggunakan teknik komunikasi verbal dan nonverbal ketika menghadapi berbagai situasi pelayanan yang melibatkan tamu yang sulit. Kegiatan dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Palembang pada 20 Agustus 2026.

Data dikumpulkan melalui observasi dan dokumentasi terhadap bahasa tubuh peserta selama dan setelah sesi pelatihan. Observasi berfokus pada penerapan komponen-komponen utama komunikasi de-eskalasi oleh peserta, seperti salam dan pembukaan yang profesional, mendengarkan secara aktif, kontak mata yang sesuai, nada suara yang tenang dan terukur, ekspresi wajah yang positif, bahasa tubuh yang terbuka dan tidak mengancam, empati, permintaan maaf yang sesuai, pengakuan terhadap perasaan tamu, klarifikasi permasalahan, penggunaan bahasa yang sopan dan penuh rasa hormat, pemberian kepastian atau penenangan, respons yang berorientasi pada solusi, pengurangan konflik, serta penutupan interaksi secara profesional.

Pelatihan melibatkan berbagai kegiatan praktik, seperti pemberian gambaran umum mengenai teknik de-eskalasi, demonstrasi ungkapan-ungkapan yang umum digunakan dalam menangani keluhan tamu, pemberian contoh komunikasi verbal dan nonverbal yang sesuai, latihan terbimbing, bermain peran (*role-play*), serta simulasi situasi pelayanan pelanggan yang sulit. Selama simulasi, peserta diberikan skenario keluhan yang menyerupai situasi nyata dan diminta memberikan respons dengan menggunakan metode de-eskalasi berbasis bahasa Inggris. Respons verbal, isyarat nonverbal, intonasi, ekspresi wajah, kontak mata, perhatian, empati, serta kemampuan peserta dalam memberikan respons yang sesuai diamati dan dicatat.

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan mengidentifikasi perilaku komunikasi yang ditunjukkan oleh peserta dan mengelompokkannya berdasarkan indikator utama de-eskalasi. Evaluasi difokuskan pada kemampuan peserta untuk tetap tenang, melakukan *active listening*, mengenali permasalahan yang disampaikan tamu, menunjukkan empati, menyampaikan permintaan maaf yang tulus, memberikan penjelasan atau klarifikasi terhadap permasalahan, memberikan kepastian atau penenangan, menawarkan solusi, mengurangi ketegangan, serta mengakhiri interaksi secara profesional.

Dokumentasi kegiatan pelatihan digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi. Selanjutnya, temuan dianalisis untuk menggambarkan penerapan metode de-eskalasi verbal berbasis bahasa Inggris serta berbagai kesulitan yang dihadapi peserta dalam menggunakan metode tersebut selama simulasi penanganan keluhan tamu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peserta yang terlibat dalam kegiatan pelatihan ini adalah mahasiswa yang mengikuti English De-escalation Verbal Technique Training yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam menangani keluhan tamu. Para peserta dipilih sebagai sasaran pelatihan karena mereka sedang dipersiapkan untuk memasuki lingkungan kerja profesional yang membutuhkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris yang efektif, pelayanan pelanggan, serta keterampilan dalam menangani keluhan.

Pelatihan terdiri atas berbagai kegiatan, meliputi tes awal (pre-test), penyampaian metode de-eskalasi, latihan praktik, skenario bermain peran (*role-play*), dan tes akhir (post-test). Pre-test diberikan sebelum pelatihan untuk mengetahui pemahaman awal peserta, sedangkan post-test dilaksanakan setelah

pelatihan untuk mengevaluasi perubahan dalam pengetahuan dan kemampuan peserta dalam mengidentifikasi ungkapan bahasa Inggris yang sesuai untuk menangani keluhan tamu. Selain itu, peserta juga diminta memberikan tanggapan dan pandangan mengenai pelaksanaan pelatihan serta kinerja pemateri.

Sebanyak 14 mahasiswa mengikuti kegiatan pelatihan ini dengan latar belakang program studi yang beragam, antara lain Ilmu Komunikasi, Pendidikan Bahasa Inggris, Administrasi, Keperawatan, dan Psikologi. Para peserta berasal dari Politeknik Negeri Sriwijaya, UIN Raden Fatah Palembang, STIFI Bhakti Pertiwi, dan STIA Satya Negara. Keberagaman latar belakang pendidikan tersebut memberikan pengalaman belajar yang beragam dalam kegiatan pelatihan, khususnya dalam memahami komunikasi, pelayanan, dan strategi penanganan keluhan dalam konteks professional.

Hasil Pre-Test

Pre-test diberikan sebelum *English De-escalation Verbal Technique Training* dimulai untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan awal peserta mengenai penggunaan metode komunikasi bahasa Inggris yang tepat dalam menangani keluhan tamu. Tes ini disusun untuk mengukur kemampuan peserta dalam menentukan ungkapan yang tepat untuk digunakan dalam berbagai situasi ketika menghadapi keluhan, khususnya dalam menunjukkan pemahaman dan empati, menyampaikan permintaan maaf, mengajukan pertanyaan untuk memperoleh informasi lebih lanjut, mempertahankan ketenangan, serta memberikan solusi yang membantu. Pre-test juga digunakan sebagai data awal (*baseline*) untuk membandingkan tingkat pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan. Hasil pre-test disajikan untuk memberikan gambaran mengenai kemampuan peserta sebelum mereka memperoleh materi pelatihan dan mengikuti kegiatan praktik secara langsung. Berikut adalah rincian hasil tanggapan peserta:

Tabel 1. Hasil Pre Test

No	Participant	Nilai
1	Participant 1	100
2	Participant 2	50
3	Participant 3	80
4	Participant 4	90
5	Participant 5	90
6	Participant 6	90
7	Participant 7	70
8	Participant 8	100
9	Participant 9	90
10	Participant 10	100
11	Participant 11	100
12	Participant 12	90
13	Participant 13	90
14	Participant 14	80

Sumber: Data yang telah diolah, 2026

Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai tertinggi adalah 100, yang diperoleh oleh 3 peserta, sedangkan nilai terendah adalah 50, dengan nilai rata-rata sebesar 87,14. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peserta memperoleh nilai rata-rata sebesar 87,14, yang mencerminkan tingkat penguasaan yang sangat tinggi terhadap teknik de-eskalasi verbal dalam bahasa Inggris yang dievaluasi. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum peserta mampu memahami dan menggunakan teknik komunikasi yang sesuai dalam menangani keluhan tamu, khususnya dalam penggunaan bahasa yang sopan, menunjukkan empati, menyampaikan permintaan maaf yang sesuai, memberikan penjelasan atau klarifikasi terhadap permasalahan, mempertahankan nada bicara yang tenang, serta memberikan respons yang berorientasi pada solusi.

Nilai rata-rata yang relatif tinggi menunjukkan bahwa peserta memberikan respons yang positif terhadap pelatihan dan menunjukkan tingkat penguasaan yang baik dalam menggunakan teknik verbal yang diperkenalkan selama pelatihan. Oleh karena itu, hasil tersebut dapat dipandang sebagai indikasi bahwa peserta telah memiliki pemahaman dan kemampuan yang baik dalam menerapkan teknik de-eskalasi verbal dalam bahasa Inggris untuk menangani keluhan tamu.

Hasil Post Test

Setelah pelaksanaan *English De-escalation Verbal Technique Training* secara singkat, dilakukan *post-test* untuk mengevaluasi pemahaman dan kemampuan peserta dalam menggunakan strategi komunikasi yang diperkenalkan selama pelatihan. *Post-test* bertujuan untuk menilai pemahaman peserta terhadap teknik-teknik utama de-eskalasi, seperti penggunaan ungkapan pembuka yang sesuai, menyampaikan permintaan maaf, menunjukkan empati, memberikan klarifikasi, menggunakan

bahasa yang sopan dan penuh rasa hormat, mempertahankan pengendalian emosi, serta memberikan respons yang berorientasi pada solusi dalam menangani keluhan tamu. Hasil tersebut menunjukkan pencapaian peserta setelah mengikuti pelatihan dan menjadi salah satu dasar penting dalam menilai pemahaman peserta terhadap materi yang telah diberikan. Berikut adalah hasilnya:

Tabel 2. Hasil Post Test

No	Participant	Score
1	Participant 1	100
2	Participant 2	80
3	Participant 3	100
4	Participant 4	80
5	Participant 5	100
6	Participant 6	90
7	Participant 7	60
8	Participant 8	100
9	Participant 9	100
10	Participant 10	100
11	Participant 11	100
12	Participant 12	100
13	Participant 13	100
14	Participant 14	100

Sumber: Data yang telah diolah, 2026

Setelah *English De-escalation Verbal Technique Training* dilaksanakan, dilakukan post-test untuk menilai pemahaman peserta terhadap strategi komunikasi yang telah dibahas selama pelatihan. Evaluasi berfokus pada kemampuan peserta dalam mengidentifikasi dan menggunakan ungkapan bahasa Inggris yang sesuai untuk menangani keluhan tamu, yang meliputi menunjukkan empati, menyampaikan permintaan maaf yang tulus, melakukan klarifikasi terhadap permasalahan, mempertahankan sikap yang tenang dan penuh rasa hormat, serta memberikan respons yang berorientasi pada solusi. Oleh karena itu, post-test digunakan untuk memperoleh gambaran umum mengenai pencapaian peserta setelah mengikuti pelatihan.

Hasil menunjukkan bahwa 14 peserta memperoleh nilai rata-rata sebesar 93,57 pada skala 0–100. Hasil tersebut menunjukkan tingkat pencapaian yang sangat tinggi pada post-test. Menariknya, 10 peserta (71,43%) memperoleh nilai tertinggi, yaitu 100, sedangkan satu peserta (7,14%) memperoleh nilai 90, dua peserta (14,29%) memperoleh nilai 80, dan hanya satu peserta (7,14%) memperoleh nilai 60. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memperoleh nilai 90 atau lebih, dengan 11 peserta (78,57%) mencapai nilai 90 atau lebih.

Nilai rata-rata yang tinggi menunjukkan bahwa peserta memiliki pemahaman yang baik mengenai teknik de-eskalasi verbal dalam bahasa Inggris yang disampaikan selama pelatihan. Secara khusus, hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu mengenali pendekatan linguistik yang sesuai untuk menangani keluhan tamu dengan cara yang sopan, empatik, tenang, dan berorientasi pada pemecahan masalah.

Hasil post-test memberikan gambaran yang kuat mengenai pencapaian pembelajaran peserta setelah mengikuti pelatihan. Nilai rata-rata sebesar 93,57 menunjukkan bahwa peserta mencapai tingkat pemahaman yang tinggi mengenai strategi komunikasi bahasa Inggris yang sesuai untuk menangani situasi keluhan. Namun demikian, karena post-test hanya mengukur pencapaian setelah intervensi, hasil tersebut tidak dapat digunakan secara terpisah sebagai bukti konklusif mengenai efektivitas pelatihan. Analisis dengan membandingkan hasil pre-test dan post-test dapat memberikan gambaran yang lebih kuat mengenai tingkat perkembangan peserta setelah mengikuti pelatihan.

Perbandingan Pre dan Post Test

Dalam sektor pelayanan hotel dan maskapai penerbangan, menangani keluhan dari tamu atau penumpang merupakan keterampilan komunikasi yang sangat penting. Tamu dapat merasa kesal, tidak puas, atau marah ketika menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterlambatan penerbangan, kehilangan atau kesalahan penanganan bagasi, proses *check-in* yang lambat, pelayanan yang kurang memuaskan, atau pembatalan penerbangan. Dalam situasi tersebut, petugas pelayanan harus memberikan respons yang tepat dengan menggunakan bahasa Inggris yang sesuai, yang mampu mengakui dan memahami emosi tamu, menunjukkan empati, menjelaskan permasalahan, serta memberikan bantuan yang diperlukan. De-eskalasi verbal yang efektif dapat mencegah situasi yang tegang menjadi semakin buruk sekaligus mempertahankan interaksi yang sopan dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Dalam kegiatan ini, peserta akan menentukan cara terbaik untuk menangani berbagai permasalahan yang

disampaikan oleh tamu serta membedakan ungkapan de-eskalasi yang profesional dari ungkapan yang berpotensi meningkatkan konflik atau tekanan emosional.

Analisis hasil *pre-test* dan *post-test* memberikan gambaran yang bermanfaat mengenai perkembangan pembelajaran peserta setelah mengikuti *English De-escalation Verbal Technique Training.* Hasil *pre-test* menunjukkan pemahaman awal peserta mengenai respons yang tepat dalam menghadapi keluhan tamu, sedangkan hasil post-test menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan pemahaman tersebut mengalami perkembangan setelah mengikuti pelatihan. Dengan demikian, perbandingan kedua hasil tersebut memberikan gambaran mengenai perkembangan kemampuan peserta dalam memilih respons yang tenang, empatik, profesional, dan berorientasi pada solusi ketika menghadapi situasi tamu yang menantang.

Tabel 3. Hasil Pretest dan Post test

No	Nama	Pre Test	Post Test
1	Participant 1	100	100
2	Participant 2	50	80
3	Participant 3	80	100
4	Participant 4	90	80
5	Participant 5	90	100
6	Participant 6	90	90
7	Participant 7	70	60
8	Participant 8	100	100
9	Participant 9	90	100
10	Participant 10	100	100
11	Participant 11	100	100
12	Participant 12	90	100
13	Participant 13	90	100
14	Participant 14	80	100

Sumber: Data yang telah diolah, 2026

Perbandingan dilakukan antara hasil *pre-test* dan *post-test* untuk mengetahui perubahan pemahaman peserta terhadap teknik de-eskalasi verbal dalam bahasa Inggris setelah mengikuti pelatihan. Hasil menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata peserta dari 87,14 pada pre-test menjadi 93,57 pada post-test, yang menunjukkan peningkatan sebesar 6,43 poin. Jika dibandingkan dengan nilai rata-rata pre-test, nilai rata-rata post-test mengalami peningkatan sekitar 7,39%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan menjadi lebih baik. Perkembangan tersebut mengindikasikan bahwa pelatihan memberikan tambahan pengetahuan dan pengalaman dalam menggunakan teknik komunikasi bahasa Inggris yang sesuai untuk menangani keluhan tamu, khususnya dalam aspek empati, permintaan maaf, klarifikasi, penggunaan bahasa yang sopan, pengelolaan emosi, dan komunikasi yang berorientasi pada solusi.

Peningkatan nilai rata-rata post-test menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu mencapai tingkat pencapaian yang tinggi setelah mengikuti pelatihan. Meskipun hasil pre-test telah menunjukkan tingkat pengetahuan awal yang cukup baik, peningkatan pada hasil post-test mengindikasikan adanya perkembangan dan penguatan pemahaman peserta terhadap teknik de-eskalasi yang telah mereka miliki. Dengan demikian, perbandingan hasil tersebut memberikan indikasi pendukung adanya peningkatan pengetahuan dan pemahaman peserta mengenai strategi komunikasi bahasa Inggris yang sesuai dalam menangani keluhan tamu setelah mengikuti *English De-escalation Verbal Technique Training.*



Gambar 1. Pembukaan Kegiatan



Gambar 2. Pemaparan Materi

KESIMPULAN

Umpan balik dari para peserta menunjukkan respons yang secara umum positif terhadap *English Verbal De-escalation*

Training. Penilaian mencakup efektivitas pemateri dan sumber daya pelatihan yang digunakan. Sebagian besar tanggapan berfokus pada nilai tertinggi, yaitu skor 5, diikuti oleh skor 4. Sementara itu, hanya terdapat dua tanggapan dengan skor 3 dan tidak terdapat tanggapan dengan skor 1 atau 2. Pemateri memperoleh penilaian yang baik dalam menjelaskan materi secara jelas dan percaya diri, menggunakan komunikasi dan bahasa tubuh yang efektif, serta menyampaikan materi dengan cara yang menarik dan mudah dipahami. Aspek praktis dalam pelatihan juga sangat diapresiasi, khususnya contoh-contoh dan kegiatan bermain peran (*role-play*) yang membantu peserta memahami bagaimana teknik de-eskalasi dapat diterapkan dalam menangani keluhan. Hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa pelatihan membantu meningkatkan pemahaman peserta mengenai metode *de-eskalasi* verbal dalam bahasa Inggris. Peserta menyatakan bahwa mereka memperoleh berbagai ungkapan bahasa Inggris yang bermanfaat untuk menangani keluhan tamu serta meningkatkan pemahaman mengenai bagaimana nada bicara, empati, dan bahasa tubuh dapat diterapkan ketika menghadapi tamu yang berada dalam situasi sulit atau emosional. Sebagian besar peserta juga menyatakan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh akan bermanfaat dalam pekerjaan mereka.

Skor tertinggi diperoleh pada pernyataan yang menunjukkan bahwa pelatihan tersebut bermanfaat dan bernilai bagi peserta, dengan 13 orang memberikan penilaian tertinggi (skor 5) dan hanya satu orang memberikan penilaian 4. Meskipun demikian, pada aspek peningkatan kepercayaan diri dalam menangani keluhan menggunakan bahasa Inggris, tanggapan dengan skor 4 lebih banyak dibandingkan skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelatihan dipandang memberikan manfaat positif, latihan tambahan, kegiatan bermain peran yang lebih intensif, serta pengalaman berulang dalam menghadapi skenario keluhan yang menyerupai situasi nyata dapat membantu memperkuat kepercayaan diri peserta dalam menerapkan strategi de-eskalasi dalam bahasa Inggris.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan *English De-escalation Verbal Technique Training*. Melalui kegiatan ini, kami menyadari bahwa menangani keluhan tidak hanya berkaitan dengan menemukan solusi yang tepat, tetapi juga mencakup bagaimana kita berkomunikasi, mendengarkan secara aktif, mengelola emosi, serta memastikan bahwa tamu merasa dihargai dan didengarkan.

Nada bicara yang tenang, bahasa yang penuh empati, sikap dan posisi tubuh yang tepat, serta pola pikir yang berorientasi pada pemecahan masalah dapat memberikan dampak yang besar dalam menghadapi situasi yang menantang. Pemateri juga menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Direktur Politeknik Penerbangan Palembang, Ketua Program Studi MBU, para dosen Program Studi MBU, serta seluruh peserta yang telah menunjukkan antusiasme yang tinggi untuk belajar dan berkembang bersama. Kami berharap pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang diperoleh melalui pelatihan ini dapat memberikan manfaat dalam perjalanan akademik maupun profesional para peserta di masa mendatang, khususnya ketika berinteraksi dengan tamu, penumpang, pelanggan, maupun rekan kerja dalam menghadapi berbagai situasi yang sulit dan menantang.

DAFTAR PUSTAKA

González-Lloret, M., & Nielson, K. B. (2015). Evaluating TBLT: The case of a task-based Spanish program. *Language Teaching Research, 19*(5), 525–549. https://doi.org/10.1177/1362168814541745

Kimes, S. E., & Mattila, A. S. (2009). *Perceived service encounter pace and customer satisfaction An empirical study of restaurant experiences*. *20*(4), 380–403. https://doi.org/10.1108/09564230910978494

Lv, X., Yang, Y., Qin, D., Cao, X., & Xu, H. (2022). Artificial intelligence service recovery: The role of empathic response in hospitality customers' continuous usage intention. *Computers in Human Behavior, 126*, Article 106993. https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106993

Mavandadi, V., Bieling, P. J., Madsen, V., & Neuroscience, B. (2016). *Effective ingredients of verbal de-escalation : validating an English modified version of the ' De-Escalating Aggressive Behaviour Scale .'* (2009). https://doi.org/10.1111/jpm.12310

Mustelier-puig, L. C., Anjum, A., Ming, X., & Mustelier-puig, L. C. (2018). Service Encounter Communication , Altruistic Value , and Customer Satisfaction : A Study of Overseas Tourists Buying Transportation Services in Shanghai Service Encounter Communication , Altruistic Value , and Customer Satisfaction : A Study of Overseas Tourists Buying Transportation Services in Shanghai. *Journal of China Tourism Research*, *00*(00), 1–23. https://doi.org/10.1080/19388160.2018.1545717

Ogbeide, G. A., Bo, S., & Ottenbacher, M. C. (2017). *Complaint management in hospitality organizations : The role of empowerment and other service recovery attributes impacting loyalty and satisfaction*. https://doi.org/10.1177/1467358415613409

Saramolee, A., Hareebin, Y., Boonkaew, S., Aujirapongpan, S., & Jutidharabongse, J. (2022). Professional skills development affecting organizational learning and corporate performance: An empirical study in Thailand. *TEM Journal, 11*(1), 234–241. https://doi.org/10.18421/TEM111-29

Simatupang, E. C. M. (2025). Social Sciences & Humanities Open Task-based learning and translanguaging : A dual approach to empowering hotel staff in real-world English communication. *Social Sciences & Humanities Open*, *12*(September), 102005. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.102005

Vaerenbergh, Y. Van, Larivière, B., & Vermeir, I. (2012). *Journal of Service Research*. https://doi.org/10.1177/1094670512442786

Violet, U., Olugbade, O. A., Avci, T., & Öztüren, A. (2019). Customer incivility and employees ' outcomes in the hotel : Testing the mediating role of emotional exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, *29*(October 2018), 9–17. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.10.004

Wang, C. (2019). International Journal of Hospitality Management Managing emotional labor for service quality : A cross-level analysis among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, (January), 102396. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102396