



# STIE SOLUSI BISNIS INDONESIA YOGYAKARTA

Program Studi Akuntansi : Terakreditasi "B"  
Program Studi Manajemen : Terakreditasi "B"

Jl. Ring Road Utara No.17 Condong Catur, Sleman, DIY, Telp. (0274) 887984; 7486379. Fax. (0274) 887984  
e-mail: info@stie-sbi.ac.id; http://www.stie-sbi.ac.id

## SURAT TUGAS PENGABDIAN

NO : 74/ LPPM-PM/STIE SBI/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. Junaidi Affan, MM

Jabatan : Ketua LPPM STIE SBI Yogyakarta

Dengan ini memberikan tugas untuk melaksanakan tugas pengabdian kepada :

No	Nama	Judul Pengabdian
	Bonifasia Ekta Fima Natalia, S.Pd., M.Pd NIDN : 0510127601	Pemateri Mengembangkan Keterampilan Presentasi Dalam Bahasa Inggris

Untuk melaksanakan tugas pengabdian kepada masyarakat pada :

Hari, tanggal : 4 Mei, 7 Juni dan 14 Juni 2023

Jam : 10.00 – 11.30 wib

Tempat : Lembaga Total Outsource Development, Yogyakarta

Demikian surat tugas ini diberikan untuk dilaksanakan dengan sebaik- baiknya.

Yogyakarta, 2 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua STIE SBI

Saifudin Zuhri, S.Ag., M.Si.

Ketua LPPM

Drs. Junaidi Affan, MM.

No. : 249/ADM/TOD/VI/2023  
Hal. : Permohonan Sebagai Penerima  
Lamp. : ---

Kepada Yth.

Ibu Bonifasia Ekta Fima N., M.Pd.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SBI

Dengan hormat,

Dalam upaya mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kompetensi lulusan sebagai tenaga kerja yang kompeten dan profesional di bidang pelayanan, kami memandang perlu untuk memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi calon staff Tata Operasi Darat. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Ibu untuk dapat hadir sebagai narasumber pada Pelatihan bagi calon Staff Tata Operasi Darat, dengan jadwal sebagai berikut:

Tanggal : 4 Mei, 7 Juni, dan 14 Juni 2023

Waktu : Pk. 10.00 – 12.00 WIB

Tempat : LKP Total Outsource Development (TOD)

Jl. Solo KM. 10,5 No. 36 Sorogenen, Purwomartani, Kalasan, Sleman.

Tema : *English for Ground Staff*

Kami mohon konfirmasi kehadiran dapat disampaikan melalui Telepon No. 0274-2853603 atau melalui email: [admin@tod-jogja.com](mailto:admin@tod-jogja.com).

Demikian permohonan kami, atas kesediaannya dicapkan terima kasih.

Sleman, 2 Mei 2023

Total Outsource Development



No. : 268/ADM/TOD/VII/2023

Lamp. : ---

Perihal : Ucapan Terima Kasih

Kepada Yth.  
Kepala LPPM Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SBI  
Di tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Kegiatan Pelatihan yang telah terselenggara di Lembaga Pendidikan Total Outsource Development (TOD) bagi siswa Program Ground Staff, yang diselenggarakan pada:

Tanggal : 4 Mei, 7 dan 14 Juni 2023

Waktu : Pk. 10.00 – 12.30 WIB

Tempat : LKP Total Outsource Development (TOD)

Jl. Solo KM. 10,5 No. 36 Sorogenen, Purwomartani, Kalasan, Sleman

Pembicara : Bonifasia Ekta Fima Natalia, M. Pd.

Tema : *English Presentation for Front Office*

Kami menyampaikan terima kasih kepada LPPM Sekolah Tinggi SBI Yogyakarta yang telah melibatkan dosennya sebagai pembicara pada kegiatan pelatihan tersebut.

Atas kerjasama yang terjalin dengan baik, kami ucapkan terima kasih.

Sleman, 14 Juni 2023  
Total Outsource Development



**DAFTAR HADIR PELATIHAN**  
**LKP TOTAL OUTSOURCE DEVELOPMENT**

Pembicara : Bonifasia Ekta Fima N., M.Pd.

Tema : English Presentation for Front Office



NO	NAMA	TANDA TANGAN		
		4 Mei 2023	7 Juni 2023	14 Juni 2023
1	Alfin Rizqy Satriajati			
2	Irawasty Balalembang			
3	Nafisa Najwa Amanda			
4	Pinky Lolita Berliana			
5	Putri Zahra Febriansyah			
6	Radifah Wafda			
7	Salsabila Mubin			
8	Sonia Chafsah			
9	Sutra Rhamadani			
10	Tiara Cipta Wening			
11	Anggi Reviana F.			
12	Bagus Dwi Kuncoro			
13	Davina Metra Gading			
14	Dila Arimbi			
15	Intan Wulan Ndari			
16	Maida Kirana Jana			
17	Maisahwa Nadia Sindu			
18	Yasmin Andreani Putri			
19	Rangga Aji Saputra			
20	Cahyo Abi Rifai			
21	Diajeng Siti Rahma			

**LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

**MENGEMBANGKAN KETERAMPILAN PRESENTASI  
DALAM BAHASA INGGRIS BAGI STAF FRONT OFFICE**



Disusun Oleh:

Bonifasia Ekta Fima N., S.Pd., M.Pd.

NIDN: 0510127601

**PENGABDIAN PADA MASYARAKAT  
PESERTA PELATIHAN PROGRAM FRONT OFFICE STAFF  
Juni 2023**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SBI  
YOGYAKARTA  
2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat karunia-Nya sehingga kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PPM) ini dapat terlaksana dengan baik. PPM sebagai salah satu pelaksanaan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan presentasi dalam bahasa Inggris bagi staf front office yang berinteraksi dengan tamu internasional.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan ini diperuntukkan bagi calon staf Front Office bekerjasama dengan lembaga pelatihan Total Outsource Development. Kegiatan ini diselenggarakan dalam bentuk paparan, diskusi dan sesi praktik langsung untuk membantu staf front office memahami teknik presentasi yang efektif. Selain itu juga diberikan panduan tentang penggunaan bahasa, struktur presentasi yang baik, dan strategi komunikasi yang tepat.

Kegiatan PPM ini dapat terlaksana berkat dukungan dan fasilitas dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SBI Yogyakarta
2. Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SBI Yogyakarta
3. Pimpinan Lembaga Pengabdian pada Masyarakat (LPM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SBI Yogyakarta
4. Lembaga Pelatihan Total Outsource Development

Serta berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu terlaksananya kegiatan PPM ini.

Hasil kegiatan ini masih jauh dari sempurna, namun besar harapan kami semoga PPM ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat terutama calon staf front office dalam mencapai keberhasilan dalam presentasi bahasa Inggris.

Yogyakarta, Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Kegiatan	2
C. Sasaran Kegiatan	3
<b>BAB II PEMBAHASAN</b>	
A. Tugas dan Tanggung Jawab Staf Front Office	4
B. Presentasi Secara Umum	5
C. Teknik Presentasi	6
D. Struktur Presentasi yang Efektif	6
E. Ekspresi-Ekspresi Presentasi dalam Bahasa Inggris	8
F. Kendala yang Dihadapi	9
G.	
<b>BAB III PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan	11
B. Rekomendasi dan Saran	11
Daftar Referensi	
Lampiran	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Keterampilan presentasi merupakan hal yang penting bagi para staf front office. Presentasi menjadi kegiatan yang umum dilakukan dalam peran mereka untuk memberikan informasi kepada tamu, menjelaskan layanan dan fasilitas yang tersedia, serta mempromosikan program atau paket yang ditawarkan oleh hotel atau tempat akomodasi lainnya. Selain itu, keterampilan presentasi juga diperlukan saat berkomunikasi dengan mitra bisnis, dalam rapat tim internal, atau saat berinteraksi dengan manajemen. Keterampilan presentasi yang baik memungkinkan staf front office untuk menyampaikan informasi dengan jelas, menarik perhatian audiens, dan membangun hubungan yang kuat dengan tamu atau rekan kerja. Melalui survei yang dilakukan oleh majalah Forbes pada September 2014, ditemukan bahwa 70% responden menganggap kemampuan presentasi sangat penting untuk mencapai kesuksesan dalam karier. Oleh karena itu, keberhasilan dalam peran staf front office seringkali bergantung pada kemampuan mereka dalam melakukan presentasi secara efektif dan profesional.

Pengembangan keterampilan presentasi dalam bahasa Inggris bagi staf front office sangat relevan dalam konteks globalisasi dan meningkatnya interaksi lintas budaya di dunia bisnis saat ini. Sebagai staf front office, mereka berinteraksi langsung dengan tamu dari berbagai negara yang menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa komunikasi internasional.

Pentingnya keterampilan presentasi dalam bahasa Inggris bagi staf front office dapat disimpulkan melalui beberapa alasan. Pertama, presentasi dalam bahasa Inggris memungkinkan staf front office untuk memberikan informasi dengan jelas, padat, dan mudah dipahami oleh tamu asing. Hal ini memastikan bahwa pesan yang disampaikan terkait layanan, fasilitas, atau promosi dapat diterima dengan baik oleh tamu dan mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih layanan atau produk yang ditawarkan.

Kedua, kemampuan presentasi dalam bahasa Inggris juga mencerminkan profesionalisme dan kompetensi staf front office dalam menghadapi tamu internasional. Tamu akan merasa lebih nyaman dan terhubung dengan staf yang



dapat berkomunikasi dengan lancar dalam bahasa Inggris, sehingga menciptakan pengalaman yang positif selama interaksi di front office.

Selain itu, dengan mengembangkan keterampilan presentasi dalam bahasa Inggris, staf front office juga dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan beradaptasi dalam situasi komunikasi yang beragam. Mereka dapat dengan mudah berkomunikasi dengan tamu dari berbagai latar belakang budaya, mengatasi hambatan bahasa, dan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Selanjutnya, dalam era digital dan media sosial, presentasi juga melibatkan penggunaan teknologi seperti presentasi slide atau video. Keterampilan presentasi dalam bahasa Inggris memungkinkan staf front office untuk menghasilkan materi presentasi yang menarik, memanfaatkan teknologi dengan efektif, dan menciptakan pengalaman visual yang menarik bagi tamu.

Secara keseluruhan, pengembangan keterampilan presentasi dalam bahasa Inggris bagi staf front office menjadi penting dalam menghadapi tamu internasional dan meningkatkan kualitas pelayanan di era globalisasi saat ini. Hal ini tidak hanya mempengaruhi persepsi tamu terhadap perusahaan atau organisasi, tetapi juga berdampak pada keberhasilan bisnis dan reputasi yang dibangun oleh staf front office.

## **B. Tujuan Kegiatan**

Tujuan dilaksanakannya pelatihan peningkatan keterampilan presentasi dalam bahasa Inggris bagi staf front office adalah sebagai berikut:

### **1. Meningkatkan kemampuan komunikasi**

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal staf front office dalam bahasa Inggris. Dengan keterampilan presentasi yang lebih baik, mereka dapat menyampaikan informasi dengan jelas, mengkomunikasikan pesan dengan efektif, dan membangun hubungan yang baik dengan tamu internasional.

### **2. Meningkatkan profesionalisme**

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat profesionalisme staf front office dalam menghadapi tamu asing. Dengan kemampuan presentasi yang baik dalam bahasa Inggris, mereka dapat memberikan kesan yang positif,

memperlihatkan kompetensi dan kepercayaan diri, serta mencerminkan standar pelayanan yang tinggi.

3. Meningkatkan kualitas pelayanan

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf front office kepada tamu internasional. Dengan keterampilan presentasi yang baik, mereka dapat dengan mudah menjelaskan layanan, fasilitas, atau promosi yang ditawarkan dengan bahasa yang mudah dipahami, serta mengatasi hambatan komunikasi yang mungkin timbul.

4. Memperluas basis pelanggan

Pelatihan ini bertujuan untuk membantu staf front office dalam memperluas basis pelanggan melalui pengembangan hubungan yang baik dengan tamu internasional. Dengan kemampuan presentasi yang baik dalam bahasa Inggris, mereka dapat membangun koneksi yang lebih kuat, menjalin komunikasi yang efektif, dan mempengaruhi keputusan tamu dalam memilih layanan atau produk.

5. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi

Pelatihan ini bertujuan untuk membantu staf front office dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam presentasi, seperti presentasi slide atau video. Dengan menguasai keterampilan presentasi dalam bahasa Inggris, mereka dapat menciptakan presentasi yang menarik, menggabungkan media visual yang efektif, dan meningkatkan pengalaman tamu dalam menerima informasi.

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, pelatihan peningkatan keterampilan presentasi bahasa Inggris bagi staf front office dapat meningkatkan efektivitas kerja, meningkatkan kepuasan tamu, dan memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan atau organisasi di bidang pelayanan.

### **C. Sasaran Kegiatan**

Sasaran kegiatan pelatihan keterampilan presentasi Bahasa Inggris ini adalah calon staf front office di perusahaan maupun instansi seperti hotel, lembaga perbankan, dan lain-lain.

Melalui capaian sasaran-sasaran ini, calon staf front office akan menjadi lebih siap dan terampil dalam menghadapi tugas-tugas front office, termasuk komunikasi dengan tamu internasional, memberikan pelayanan berkualitas tinggi, serta menjaga hubungan yang baik dengan tamu dari berbagai budaya.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Tugas dan Tanggung Jawab Staf Front Office**

Front office merupakan bagian dari sebuah perusahaan atau organisasi yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, tamu, atau klien. Biasanya terkait dengan sektor layanan atau pelayanan, front office menjadi titik awal atau tempat pertama di mana pelanggan berhubungan dengan perusahaan. Front Office berperan penting dalam memberikan pelayanan pelanggan yang baik dan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Secara umum, Front Office bertanggung jawab untuk:

- (1) Menerima kedatangan tamu, melakukan pendaftaran, dan memberikan informasi yang dibutuhkan seperti prosedur check-in, check-out, dan pembayaran.
- (2) Mengelola reservasi atau pemesanan kamar, tempat duduk, atau layanan lainnya sesuai dengan permintaan pelanggan.
- (3) Memberikan informasi kepada tamu atau pelanggan terkait produk, layanan, fasilitas, dan kebijakan perusahaan. Mereka juga dapat memberikan rekomendasi atau saran mengenai tempat-tempat menarik atau kegiatan di sekitar area tersebut.
- (4) Bertindak sebagai pusat penanganan keluhan atau permintaan pelanggan. Mereka menerima masukan, saran, atau keluhan pelanggan, dan berupaya menyelesaikannya dengan baik agar pelanggan puas.
- (5) Berhubungan dengan departemen lain dalam perusahaan, seperti Housekeeping, Keuangan, atau Bagian Pemesanan. Mereka bekerja sama untuk memastikan segala permintaan atau kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi dengan baik.
- (6) Bertanggung jawab untuk tugas administratif, seperti pencatatan reservasi, pengelolaan data pelanggan, pembuatan laporan, dan penanganan pembayaran.

## **B. Presentasi Secara Umum**

Berbicara di depan umum merupakan aktivitas yang melibatkan kemampuan presentasi mental dan fisik (Fujisihan, 2009). Presentasi tidak sekedar berdiri dan bukanlah sekedar membawa teks lalu membacakan yang ada ditangan, bukan pula sekedar mengatasi rasa takut dan membangun rasa percaya diri, akan tetapi dapat memikat para pendengar dan pendengar dapat memahami apa yang disampaikan (Dewi, 2016). Baik atau tidaknya seorang pembicara tergantung bagaimana cara ia menyampaikan pesan kepada audiens. Agar keterampilan presentasi semakin baik, tentu diperlukan evaluasi. Evaluasi perlu dilakukan oleh presentator untuk perbaikan presentasi, agar presentasi menjadi lebih baik.

### **1. Keterampilan presentasi dalam lingkungan bisnis global**

Selama pelatihan, peserta dibimbing dan diarahkan untuk dapat mempraktekkan teori presentasi yang baik yang disampaikan dalam Bahasa Inggris. Mengingat Bahasa Inggris merupakan bahasa komunikasi global, presentasi yang baik sangat penting dalam lingkungan bisnis global yang memungkinkan individu atau perusahaan untuk mengkomunikasikan ide, informasi, dan gagasan dengan jelas dan persuasif. Melalui presentasi dapat membantu dalam komunikasi lintas budaya, mempengaruhi orang lain, membangun citra profesional, memperluas jaringan dan peluang bisnis, mengatasi perbedaan budaya dan bahasa, serta meningkatkan daya saing dalam pasar global yang semakin kompleks dan terhubung. Kemampuan untuk berbicara dengan jelas, mengorganisir informasi dengan baik, dan menarik perhatian audiens dapat mencerminkan keahlian dan kredibilitas seseorang atau perusahaan.

### **2. Tujuan dan manfaat presentasi yang efektif**

Tujuan presentasi dapat beragam, seperti memberikan informasi, meyakinkan untuk melakukan tindakan, mendapatkan persetujuan atau dukungan, atau memotivasi untuk perubahan. Dengan menggunakan teknik presentasi yang tepat, tujuan tersebut dapat dicapai dengan lebih baik. Beberapa manfaat presentasi yang efektif antara lain mampu memotivasi dan menginspirasi audiens, mempengaruhi pendapat dan sikap audiens, dan memperkuat citra positif dan kepercayaan pada pembicara atau perusahaan.

### 3. Komponen-komponen Presentasi

Peserta pelatihan mendapatkan materi-materi atau komponen penting terkait presentasi, yang meliputi:

- (a) Pendahuluan (Introduction)
- (b) Isi (Content)
- (c) Alat bantu visual (Visual Aids)
- (d) Pengaturan (Organization)
- (e) Penggunaan bahasa dan gaya berbicara (Language and Speaking Style)
- (f) Penggunaan tubuh dan gerakan (Body Language and Gestures)
- (g) Kesimpulan (Conclusion)
- (h) Kesesuaian waktu (Time Management)
- (i) Interaksi dengan audiens (Audience Interaction)
- (j) Evaluasi dan umpan balik (Evaluation and Feedback)

### C. Teknik Presentasi

Dalam pelatihan presentasi Bahasa Inggris bagi staf Front Office, peserta dibekali pengetahuan mengenai teknik-teknik presentasi yang baik. Praktek presentasi dilakukan baik secara individu maupun kelompok. Beberapa tahapan presentasi yang wajib dilakukan, yaitu:

1. Menentukan tujuan presentasi
2. Mengidentifikasi audiens dan mengadaptasi pesan
3. Pengumpulan dan organisasi materi presentasi
4. Membuat struktur yang jelas dan koheren dalam presentasi

Selain itu peserta juga dilatih dalam berbicara dan pengucapan yang tepat dalam Bahasa Inggris, yang meliputi pengucapan yang jelas dan tepat, intonasi, vokal, dan artikulasi yang baik, menggunakan bahasa tubuh yang efektif dalam presentasi, dan mengelola kegugupan dan meningkatkan kepercayaan diri saat berbicara di depan umum.

### D. Struktur Presentasi yang Efektif

Struktur presentasi yang efektif membantu memastikan pesan disampaikan dengan jelas, terorganisir, dan mudah dipahami oleh audiens. Berikut adalah struktur yang umum digunakan dalam presentasi:

1. Pendahuluan
  - (a) Salam pembuka, presenter menyapa audiens dengan ramah dan singkat.
  - (b) Latar belakang, presenter memberikan konteks atau penjelasan singkat tentang topik presentasi.
  - (c) Tujuan, presenter menjelaskan tujuan utama presentasi dan apa yang ingin dicapai.
  - (d) Rangkuman, presenter memberikan gambaran umum tentang isi presentasi yang akan disampaikan.
  
2. Penyajian isi
  - (a) Pendahuluan sub-topik, presenter memperkenalkan sub-topik yang akan dibahas.
  - (b) Isi utama, presenter menyampaikan informasi, data, argumen, atau fakta yang mendukung sub-topik tersebut.
  - (c) Ilustrasi atau contoh, presenter menggunakan ilustrasi atau contoh yang relevan untuk memperjelas atau menghidupkan sub-topik.
  - (d) Transisi, presenter menggunakan kata-kata penghubung atau frasa untuk mengalihkan audiens dari satu sub-topik ke sub-topik berikutnya.
  
3. Rangkuman
  - (a) Penyimpulan sub-topik, presenter meringkas kembali poin utama yang telah dibahas dalam setiap sub-topik.
  - (b) Kesimpulan, presenter menarik benang merah dari semua poin yang telah disampaikan dan berikan kesimpulan yang kuat.
  - (c) Tautan kembali ke tujuan, presenter menghubungkan kesimpulan dengan tujuan presentasi yang telah ditetapkan.
  
4. Pertanyaan dan jawaban
  - (a) Presenter mengajukan pertanyaan kepada audiens dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk memberikan tanggapan atau bertanya.
  - (b) Presenter memberikan jawaban atau tanggapan yang relevan dengan pertanyaan yang diajukan.

## 5. Penutup dan salam

- (a) Ucapan terima kasih, presenter menyampaikan rasa terima kasih kepada audiens atas perhatian mereka.
- (b) Panggilan aksi, presenter memberikan tindakan yang diinginkan kepada audiens, seperti mengunjungi situs web, mempelajari lebih lanjut tentang topik, atau mengikuti langkah-langkah tertentu.
- (c) Salam penutup, presenter menutup presentasi dengan salam penutup yang ramah.

Selain itu, penting juga untuk menggunakan visual yang mendukung seperti slide presentasi, grafik, atau gambar untuk membantu memperjelas dan memperkuat pesan yang disampaikan. Presenter sebaiknya mempertahankan aliran logis, menghindari informasi yang terlalu teknis atau terlalu rinci, dan memberikan waktu yang cukup untuk pertanyaan dan diskusi dengan audiens.

## E. Ekspresi-Ekspresi Presentasi dalam Bahasa Inggris

Pemilihan ekspresi dalam presentasi akan mempengaruhi tersampainya materi kepada audience. Ekspresi yang digunakan harus mendukung topik presentasi dan pesan utama yang disampaikan. Selain itu, dalam ekspresi harus menggunakan kosakata dan frasa yang relevan dalam konteks presentasi, menghindari penggunaan jargon yang sulit dipahami oleh audiens, kalimat yang dipakai harus jelas dan terstruktur.

Sebelum presentasi, peserta pelatihan mempraktikkan ucapan dan ekspresi untuk memastikan bahwa presentasi mereka terdengar alami dan terasa nyaman. Pada saat peserta mempresentasikan materinya, peserta lain menilai, mengevaluasi dan memberi masukan atau umpan balik yang konstruktif tentang kekuatan dan kelemahan presentasi untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas dan kelancaran keterampilan presentasi.

Beberapa ekspresi yang digunakan dalam presentasi sesuai dengan tahapan presentasi, sebagai berikut:

- (a) Ekspresi sambutan selamat datang
  - *Good morning/afternoon/evening, ladies and gentlemen.*
  - *Thank you all for being here today.*
  - *I'm delighted to see such a great turnout.*

- *It's a pleasure to have you all here.*
  - *I'd like to extend a warm welcome to each and every one of you.*
- (b) Ekspresi memperkenalkan topik presentasi
- *I am/we are going to talk today about...*
  - *The topic of our presentation is...*
  - *The purpose of my presentation is to...*
- (c) Ekspresi menguraikan agenda presentasi
- *I'd like to give you a brief outline of my/our presentation...*
  - *My/our presentation consists of the following parts...*
  - *The presentation is divided into four main sections...*
- (d) Ekspresi memberi kesempatan untuk bertanya
- *Do feel free to interrupt me if you have any questions.*
  - *I will be happy to answer your questions at any time during the presentation*
  - *Please feel free to interrupt me if you have any questions*
  - *I'll try to answer all of your questions after the presentation.*
- (e) Ekspresi transisi saat presentasi
- *I'd like to move on to another part of the presentation...*
  - *Now I'd like to look at...*
  - *This leads me to the next point...*
- (f) Ekspresi menyampaikan rangkuman atau kesimpulan
- *I'd like to sum up the main points...*
  - *So let me summarise/recap what I've said.*
  - *Let's summarize briefly what we've looked at...*
- (g) Ekspresi penutup
- *Many thanks for your attention.*
  - *May I thank you all for being such an attentive audience.*
  - *Thank you all for your time, attention, and active participation throughout this presentation.*

## **F. Kendala yang Dihadapi**

Pelatihan presentasi Bahasa Inggris bagi staf Front Office ini berjalan dengan baik dan lancar. Peserta dengan antusias mengikuti dan terlibat aktif dalam proses



dan mempraktekkan teori dalam bentuk presentasi. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi, antara lain:

1. Hambatan bahasa

Karena berlatar belakang pendidikan dan pengalaman yang beragam, peserta pelatihan memiliki tingkat kemampuan bahasa Inggris yang berbeda-beda. Sebagian peserta memiliki keterampilan bahasa yang lebih terbatas, sehingga menghadapi kesulitan dalam memahami instruksi atau materi pelatihan yang disampaikan dalam Bahasa Inggris. Hal ini cukup menghambat pemahaman dan kemampuan mereka dalam menguasai keterampilan presentasi dalam Bahasa Inggris.

2. Kurangnya kepercayaan diri

Beberapa peserta pelatihan menghadapi kendala berupa ketidakpercayaan diri saat berkomunikasi atau berpresentasi dalam Bahasa Inggris. Mereka nampak merasa cemas atau takut membuat kesalahan, yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam menyampaikan pesan dengan percaya diri. Ketidakpercayaan diri ini perlu ditangani secara khusus dalam pelatihan agar peserta dapat mengembangkan keyakinan dalam berkomunikasi dan berpresentasi dalam Bahasa Inggris.

3. Keterbatasan waktu

Penyelenggaraan pelatihan keterampilan presentasi dalam Bahasa Inggris ini memiliki batasan waktu yang ketat. Sedangkan mengembangkan keterampilan presentasi yang baik membutuhkan waktu dan latihan yang cukup. Dalam pelatihan yang singkat, peserta tidak memiliki waktu yang cukup untuk menguasai semua aspek keterampilan presentasi dalam Bahasa Inggris. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengaturan waktu yang efektif agar peserta dapat memperoleh manfaat maksimal dari pelatihan.

4. Kurangnya kesempatan praktek di lapangan

Pelatihan keterampilan presentasi dalam bahasa Inggris menghadapi kendala dalam menyediakan praktek nyata yang mencerminkan situasi dan tantangan yang dihadapi oleh peserta dalam lingkungan Front Office sebenarnya. Keterampilan presentasi terbaik dikembangkan melalui pengalaman praktis, sehingga kurangnya kesempatan untuk berlatih dalam situasi nyata dapat menjadi kendala dalam mencapai kemajuan yang optimal.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Secara keseluruhan, pelatihan keterampilan presentasi Bahasa Inggris bagi staf front office memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kemampuan peserta dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan efektif dalam lingkungan bisnis global. Hal ini berdampak positif pada citra perusahaan, kesuksesan karir individu, dan kemampuan perusahaan untuk bersaing secara internasional. Mengingat presentasi bahasa Inggris sangat penting bagi staf front office dalam lingkungan bisnis global saat ini, pelatihan ini membantu peserta berkomunikasi dengan lebih efektif dengan pelanggan, rekan kerja, dan mitra bisnis dari berbagai latar belakang budaya.

Dengan keterampilan presentasi yang lebih baik, staf front office dapat memberikan citra profesional yang kuat kepada pelanggan dan mitra bisnis. Peserta dapat mengesankan audiens dengan presentasi yang rapi, berpikir logis, dan mengomunikasikan pesan dengan tepat. Selain itu, peserta lebih berani dalam menyampaikan pendapat dan gagasan dengan lebih lancar dan percaya diri. Kerjasama antar peserta juga nampak ditunjukkan dengan diskusi dalam menentukan topik dan materi yang akan dipresentasikan.

Sistem penilaian dan penyampaian umpan balik dari peserta pelatihan lainnya juga mendukung peserta untuk melakukan koreksi dan introspeksi atas presentasi yang disampaikan, sehingga dengan banyaknya berlatih dan praktek, diharapkan kedepannya keterampilan dan kemampuan peserta dalam presentasi akan semakin maksimal.

#### **B. Rekomendasi dan Saran**

Mengingat masih adanya kendala terkait penyelenggaraan pelatihan presentasi Bahasa Inggris bagi staff Front Office ini, penting bagi penyelenggara pelatihan untuk mengalokasikan waktu yang cukup, sehingga seluruh peserta memiliki kesempatan untuk mempersiapkan materi presentasinya dengan lebih

maksimal. Penyelenggara pelatihan juga hendaknya meningkatkan fasilitas praktek yang mendukung berupa perangkat audio, mikrofon, video player, screen, LCD, dan sebagainya.

Selain itu, penyelenggara dan instruktur dapat menyediakan pendekatan yang inklusif, berfokus pada pelatihan individual, memberikan kesempatan berlatih yang memadai, misalnya praktek langsung di depan umum, dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Dengan pendekatan yang tepat, kendala-kendala di atas dapat diatasi, dan peserta pelatihan dapat mencapai keterampilan dan kompetensi presentasi secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akmaludin, A., Sihombing, E. G., Dewi, L. S., Arisawati, E., & Rinawati, R. (2021). Pelatihan Pembuatan Bahan Presentasi dengan Menggunakan PowerPoint bagi Staf Kesekretariatan Kelurahan Kebon Bawang, Tanjung Priok, Jakarta Utara. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 6(3), 639-648.
- Dewi, F. U. (2016). *Public Speaking Kunci Sukses Bicara di depan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Fujisihan, R. (2009). *Smart Public Speaker*. Yogyakarta: Bookmarks
- Sartika, A. D. (2022). Pelatihan Presentasi Ilmiah yang Baik. *Abdimas Langkanae*, 2(2), 102-110.
- TU, S. P., & Naryatmojo, D. L. (2016). Pelatihan presentasi ilmiah untuk meningkatkan daya saing dalam kompetisi ilmiah bagi anggota ekstrakurikuler karya ilmiah remaja di kota semarang. *SEMAR: Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Seni bagi Masyarakat*, 5(1).

## LAMPIRAN



No. : 249/ADM/TOD/VI/2023  
Hal. : Permohonan Sebagai Pemateri  
Lamp. : ---

Kepada Yth.  
Ibu Bonifasia Ekta Fima N., M.Pd.  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SBI

Dengan hormat,

Dalam upaya mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kompetensi lulusan sebagai tenaga kerja yang kompeten dan profesional di bidang pelayanan, kami memandang perlu untuk memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi calon staff Tata Operasi Darat. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Ibu untuk dapat hadir sebagai narasumber pada Pelatihan bagi calon Staff Tata Operasi Darat, dengan jadwal sebagai berikut:

Tanggal : 4 Mei, 7 Juni, dan 14 Juni 2023  
Waktu : Pk. 10.00 – 12.00 WIB  
Tempat : LKP Total Outsource Development (TOD)  
Jl. Solo KM. 10,5 No. 36 Sorogenen, Purwomatani, Kalasan, Sleman.  
Tema : *English for Ground Staff*

Kami mohon konfirmasi kehadiran dapat disampaikan melalui Telepon No. 0274-2853603 atau melalui email: [admin@tod-jogja.com](mailto:admin@tod-jogja.com).

Demikian permohonan kami, atas kesediaannya diucapkan terima kasih.



## DOKUMENTASI



**DOKUMENTASI PELATIHAN**  
**ENGLISH PRESENTATION FOR FRONT OFFICE STAFF**





4 May 2023 12:00:12  
36 Jalan Raya Solo - Yogyakarta  
Purwomartani  
Kecamatan Kalasan  
Kabupaten Sleman  
Daerah Istimewa Yogyakarta