

Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif bagi Pramusaji Restoran di Kabupaten Badung

Denok Lestari

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional
denoklestari@stpbi.ac.id

Received: 10 Mei 2020; Revised: 17 Januari 2022; Accepted: 4 Februari 2022

Abstract

The rapidly developing tourism industry in Bali demanded an excellence in services for tourists. One obstacle that was often faced by tourism practitioners was the lack of English communication skills. Apart from hotels, restaurants were the service providers mostly required by tourists. For this reason, restaurant staff had to acquire the language functions in guest contact. The language function was the aims of communication to be achieved in interaction. The language functions used in the area of food service were 'greeting', 'asking', 'thanking', 'complaining', 'recommending', and 'explaining'. In order to improve the English skills, a communicative English training was conducted for restaurant staff of the Sarong Group in Badung district. This activity aimed to help trainees understand and be able to use language functions that underlied the purpose of communicating in restaurants. The method used in the form of lectures and simulations. The training material focused on language expressions and role playing activities according to the procedures of food service. After ten meetings, the trainees experienced an improvement in communicating in English. They appeared to be more confident and able to use appropriate language expressions in responding or providing general information to the restaurant guests.

Keywords: *English; language functions; communication; restaurant*

Abstrak

Industri pariwisata yang berkembang sangat pesat di pulau Bali menuntut adanya peningkatan layanan bagi wisatawan manca negara. Salah satu kendala yang masing sering dihadapi oleh para pelaku pariwisata adalah kurangnya keterampilan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Selain hotel, restoran adalah penyedia layanan yang paling dibutuhkan oleh wisatawan. Untuk itu, para staf restoran wajib menguasai fungsi-fungsi bahasa dalam melayani para tamu. Fungsi bahasa adalah tujuan komunikasi yang ingin dicapai dalam kegiatan interaktif. Fungsi-fungsi bahasa yang digunakan di bidang tata hidangan, yaitu 'menyapa', 'menanyakan', 'berterima kasih', 'mengeluh', 'merekomendasikan', dan 'menjelaskan'. Untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, pelatihan bahasa Inggris komunikatif diselenggarakan bagi pramusaji restoran yang tergabung dalam Sarong Group di kabupaten Badung. Kegiatan ini bertujuan agar peserta pelatihan memahami dan mampu menggunakan fungsi-fungsi bahasa yang mendasari tujuan berkomunikasi di restoran. Metode yang digunakan berupa ceramah dan simulasi. Materi pelatihan berfokus pada ekspresi bahasa dan latihan bermain peran sesuai prosedur pelayanan tata hidangan. Setelah sepuluh kali pertemuan, peserta pelatihan mengalami peningkatan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Peserta terlihat lebih percaya diri dan mampu menggunakan ekspresi bahasa yang tepat dalam merespon atau memberikan informasi umum pada tamu di restoran.

Kata Kunci: Bahasa Inggris; fungsi bahasa; komunikasi; restoran

A. PENDAHULUAN

Bahasa Inggris merupakan media komunikasi internasional yang berperan sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan seperti pendidikan, perdagangan, politik dan pariwisata (Syahfutra dan Niah, 2017; Setyowati, 2019; Andy dkk. 2018). Penguasaan kemampuan berbahasa Inggris menjadi keharusan dan nilai tambah di dunia kerja di mana persaingan dunia global memicu berbagai kalangan masyarakat untuk melakukan kiat-kiat strategis dalam meningkatkan daya saing, wawasan, peluang, koneksi dan mitra bisnis (Andy dkk. 2018; Abbas, 2016; Setyowati, 2019).

Kemahiran berbahasa Inggris juga menjadi persyaratan wajib bagi mereka yang bekerja di sektor pariwisata. Akan tetapi, keterampilan berkomunikasi para pelaku pariwisata masih dirasakan terbatas. Misalnya di restoran, pramusaji hanya mampu menggunakan bahasa Inggris untuk menerima pesanan makanan dan minuman, tetapi mengalami kesulitan ketika tamu menanyakan hal-hal lain, seperti petunjuk arah, rekomendasi tempat wisata, atau informasi umum lainnya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dalam bentuk pelatihan bahasa Inggris bagi para pramusaji di restoran-restoran di kabupaten Badung. Pelatihan bahasa Inggris merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya saing, khususnya dalam penguasaan komunikasi bahasa Inggris. Pelatihan tentunya dimodifikasi sesuai situasi dan kondisi kemampuan peserta serta karakter materi pembelajaran, sehingga dapat meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris peserta (Manurung dan Tuss'adiah, 2017). Dalam pelatihan, peserta dapat mengasah keberanian berbicara, dan menambah kosakata. Semakin banyak kosakata yang dimiliki akan mempermudah menyusun kalimat sehingga dapat berkomunikasi secara efektif (Astuti, dkk. 2020; Setyowati, 2018).

Solusi yang ditawarkan dalam pelatihan adalah penggunaan metode pembelajaran yang bersifat komunikatif, tidak terlalu menekankan

tata bahasa melainkan berpijak pada fungsi bahasa yang digunakan di restoran. Fungsi bahasa adalah tujuan komunikatif yang ingin dicapai dalam berinteraksi (Lestari, dkk. 2017). Fungsi bahasa yang digunakan di restoran, yaitu 'greeting', 'asking', 'thanking', 'complaining', 'recommending', dan 'explaining' (Lestari, 2019). Luaran yang diharapkan dari pelatihan tersebut tentunya peningkatan kemampuan komunikatif para peserta. Tidak hanya cakap berkomunikasi dalam bidang pekerjaannya, tetapi peserta juga diharapkan mampu merespon atau memberikan informasi umum pada tamu di restoran, bahkan memberikan motivasi yang mendorong wisatawan untuk melakukan apa yang wisatawan inginkan (Semara & Lestari, 2021).

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dalam bentuk pelatihan bahasa Inggris bagi staf restoran pada tanggal 26 Agustus sampai dengan 27 September 2019, bertempat di Som Chai Restaurant, Jalan Raya Petitenget No. 19X, Kerobokan Badung. Peserta pelatihan berjumlah 28 orang *Floor Staff* yang terdiri atas pramusaji dan bartender. Para peserta berasal dari lima restoran di kabupaten Badung yaitu *Sarong Restaurant*, *Som Chai Restaurant*, *Tiger palm Restaurant*, *Mamasan Restaurant*, dan *Hujan Locale Restaurant*.

Berhubung jumlah peserta cukup banyak, maka mereka dibagi menjadi dua kelompok. Kelompok I dijadwalkan mengikuti pelatihan pada hari Senin dan Kamis, sedangkan kelompok II terjadwal pada hari Selasa dan Jumat. Pelatihan diadakan selama 10 pertemuan dengan durasi dua jam per hari, yaitu dari pukul 14.00 hingga pukul 16.00.

Pihak restoran terlebih dahulu melakukan seleksi terhadap karyawannya dalam bentuk tes bahasa Inggris. Mereka yang mendapat nilai terendah diwajibkan mengikuti pelatihan. Sebagian besar peserta pelatihan merupakan karyawan yang baru bekerja selama satu atau dua tahun. Mereka cukup fasih dalam berkomunikasi terkait pekerjaan

Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif bagi Pramusaji Restoran di Kabupaten Badung

Denok Lestari

sehari-hari menggunakan bahasa Inggris, tetapi ketika diajak membicarakan topik-topik umum, mereka tampak kebingungan.

Metode pelatihan dirancang agar lebih menekankan pada kemampuan bicara si pembelajar untuk tujuan komunikasi (Simorangkir dan Passandaran, 2017). Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah metode ceramah, diskusi, dan simulasi. Metode ceramah dapat digunakan untuk memberikan materi dalam bentuk ceramah (kuliah), yang meliputi kegiatan penjelasan sistematis peserta (Kamlasi dan Salu, 2019). Metode diskusi digunakan untuk melatih pemelajar saling bertukar pendapat tentang materi yang telah disampaikan dan mempersiapkan percakapan dengan topik tertentu. Metode simulasi digunakan untuk melihat perkembangan kemampuan peserta dalam menggunakan bahasa Inggris. Kegiatan bermain peran merupakan salah satu bentuk simulasi yang sangat efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikatif (Lestari, 2015). Topik yang diangkat dalam kegiatan tersebut adalah pelatihan bahasa Inggris secara komunikatif yang meliputi pemilihan *vocabulary*, serta penyusunan kalimat dan teknik berkomunikasi (Sudipa, dkk. 2010: 75-78).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Materi pelatihan yang diberikan kepada peserta dalam sepuluh kali pertemuan meliputi:

1. *Greetings and welcoming the guests*
2. *Responding to request*
3. *Explaining facilities and products*
4. *Explaining procedures*
5. *Recommending*
6. *Offering help*
7. *Giving direction*
8. *Handling complaints*
9. *Thanking and leave-taking*
10. *Post-test*

Pada awal pertemuan, peserta tampak masih malu-malu dan berusaha beradaptasi dengan sesama peserta pelatihan. Setelah memperkenalkan diri dan menceritakan tentang rutinitas di restoran, peserta kemudian

diberikan *handouts* sesuai topik. Kegiatan pelatihan selalu diawali dengan ceramah, dilanjutkan dengan diskusi, dan bermain peran. Materi yang diberikan pada pertemuan pertama adalah menyambut tamu yang datang ke restoran. Peserta diberikan berbagai ekspresi bahasa Inggris seperti:

Good morning, welcome to our restaurant.

How are you this evening?

Do you have a reservation for tonight?

A table for two?

Where would you like to sit?

Contoh dialog tentang topik yang dibahas juga disediakan sebagai acuan yang dapat dikembangkan kemudian oleh peserta ketika bermain peran.

Host : Good evening, welcome to our restaurant. Have you got a reservation, please?

Guest: Yes, we have. Under name Smith, please.

Host : Mr. John Smith. A table for two at 7 pm.

Guest: That's right.

Host : Your table is near the garden, sir. Could you follow me, please? Here we are, sir. Please have a seat. I will get you the menu.

Guest: Thank you.

Host : My pleasure, sir.

Setelah mendengarkan ceramah dan sedikit tanya jawab, peserta mendiskusikan ekspresi bahasa atau ungkapan-ungkapan yang dapat dipergunakan saat menyambut tamu. Peserta kemudian berlatih bermain peran secara berpasangan, di mana salah seorang menjadi tamu dan yang lain menjadi *host* atau penyambut tamu di restoran.

Pada pertemuan kedua, ekspresi bahasa yang diberikan adalah cara merespon permintaan tamu ketika memesan, atau menanyakan sesuatu.

Can I see the menu, please? – Certainly, here you are.

Can I smoke here? – You may smoke near the garden.

Could I have Dry Martini? – I'm afraid we are out of Dry Martini. Would you like something else?



Gambar 1. Peserta Mendiskusikan Ekspresi Bahasa Sesuai Topik yang Diberikan



Gambar 2. Peserta Berlatih Bermain Peran Secara Berpasangan

Pada pertemuan ketiga, peserta pelatihan mulai dapat mengikuti pengembangan materi dengan lancar. Topik yang diberikan tentang menjelaskan fasilitas dan produk restoran, yang tentunya sudah sangat familiar bagi peserta. Ekspresi bahasa yang diberikan, yaitu:

Our special today is

The restaurant signature is Asian cuisine.

The food comes in big portion, and it's good for family sharing.

The salad is served with coices of dressings.

We have bar an lounge on the second floor.

The valet will help you park the car.

Topik yang diberikan pada pertemuan keempat juga tidak asing bagi peserta. Mereka mampu menjelaskan *methods of cooking* dalam menu yang disediakan. Peserta juga dilatih cara menanyakan infomasi lebih lanjut, menggunakan berbagai ekspresi bahasa.

The Chicken Curry is a thick and spicy curry served with Jasmine Rice,sir.

How would you like your steak to be done: rare, medium, or well done?

Is that only one juice?

Would you like any vegetables with your steak?

Pada pertemuan kelima, peserta berlatih menggunakan ekspresi bahasa yang efektif untuk merekomendasikan makanan dan minuman, seperti ekspresi berikut ini.

Would you like to drink before your meal?

I'm going to tell you if you order something spicy.

It is better served with rice.

Would you like any vegetables with your steak?

Topik pada pertemuan keenam memberikan lebih banyak kesempatan pada pemelajar untuk mengeksplorasi penggunaan ekspresi bahasa ketika menawarkan bantuan pada tamu di restoran.

Would you like me to call a taxi for you?

Shall I open the wine now?

Can I help you with your bags?

Is there anything I can help you with?

Topik memberikan petunjuk arah pada pertemuan ketujuh juga memberikan pengalaman belajar bagi peserta dalam memfungsikan ekspresi bahasa. Peserta juga berlatih memberikan rekomendasi tempat-tempat menarik di sekitar restoran.

We have bar and lounge on the second floor.

The restroom is down the hall, on the right.

You can settle the payment at the cashier, near the entrance.

There is a great night club on the corner of Oberoi and Seminyak Street.

The nearest cash machine is just across the street.

The beach is not far from here, only ten minutes walk.

Topik yang diberikan pada pertemuan kedelapan melatih peserta untuk menggunakan ekspresi bahasa yang sopan dalam menangani keluhan tamu di restoran.

I do apologize for the inconvenience.

I already suggest that the Chicken Curry is spicy, sir.

We could take out the Chicken Curry from your bill, and give you a free dessert. How about that?

If you'd like to wait a minute, I will ask the Chef about it.

Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif bagi Pramusaji Restoran di Kabupaten Badung

Denok Lestari

Pertemuan kesembilan adalah pemberian materi terakhir pada peserta dengan topik mengucapkan terima kasih dan salam perpisahan, yang merupakan prosedur akhir pelayanan tamu di restoran.

Thank you for dining with us tonight.

We hope to see you again, sir.

Have a nice evening, Good night.

Tabel 1. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test*

Peserta	<i>Pre-Test</i>	<i>Post Test</i>		Rata-rata <i>Post Test</i>
		<i>Speaking</i>	<i>Writing</i>	
1	72	80	95	87,5
2	64	78	92,5	85,25
3	68	80	90	85
4	76	80	85	82,5
5	78	80	85	82,5
6	68	78	85	81,5
7	64	75	85	80
8	44	75	82,5	78,75
9	38	75	82,5	78,75
10	50	80	77,5	78,75
11	38	80	75	77,5
12	38	75	80	77,5
13	32	75	77,5	76,25
14	38	80	72,5	76,25
15	62	80	70	75
16	68	72	77,5	74,75
17	76	78	70	74
18	64	80	67	73,5
19	28	70	75	72,5
20	62	70	75	72,5
21	46	75	70	72,5
22	48	75	70	72,5
23	40	70	73	71,5
24	46	70	67,5	68,75
25	48	68	65	66,5
26	58	68	60	64
27	48	68	60	64
28	52	72	53	62,5

Selama pemberian materi dari pertemuan pertama sampai kesembilan, peserta pelatihan menunjukkan peningkatan yang signifikan, terlihat dari kesediaan berdiskusi dan keaktifan dalam bermain peran secara berpasangan. Kepercayaan diri peserta juga semakin baik, karena mereka sudah memahami dan mampu mengembangkan sendiri ekspresi-ekspresi bahasa dan contoh-contoh percakapan yang disediakan.

Pada pertemuan kesepuluh, seluruh peserta pelatihan mengikuti *post-test* berupa tes tulis dan tes lisan. Materi tes mencakup ekspresi-ekspresi bahasa dan membuat percakapan, seperti yang sudah diberikan pada saat pelatihan.



Gambar 3. Peserta Pelatihan Mengikuti *Post-Test*

Luaran dari implementasi metode ceramah, diskusi, dan simulasi tersebut dapat dilihat dari Tabel 1 indikator keberhasilan pelatihan. Kemampuan peserta pelatihan sebagian besar meningkat secara signifikan, yang terlihat dari peningkatan nilai rata-rata *post-test* sebesar 39 persen jika dibandingkan dengan hasil *pre-test*.

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan observasi selama pelatihan, terlihat peningkatan kompetensi peserta dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Peserta mampu memahami penggunaan ekspresi sesuai fungsi-fungsi bahasa yang dibutuhkan ketika melakukan prosedur pelayanan tamu di restoran.

Faktor-faktor pendukung keberhasilan program pelatihan adalah adanya kerja sama dengan pihak manajemen restoran yang mengatur jadwal pelatihan sehingga tidak mengganggu jadwal kerja para peserta. Pihak manajemen juga berkomitmen untuk membantu meningkatkan kompetensi karyawannya. Sedangkan faktor-faktor penghambat keberhasilan pelatihan adalah kapasitas ruangan yang dipakai untuk pelatihan kurang memadai, sehingga peserta harus duduk berdesakan. Di samping itu, tingkat kompetensi peserta sangat beragam, sehingga mempersulit ritme pemberian materi selama pelatihan.

Saran

Melihat hasil pelatihan yang cukup signifikan dalam meningkatkan kompetensi komunikatif peserta, maka sebaiknya diadakan pelatihan serupa secara rutin, dan perlu diatur jumlah peserta dan kapasitas ruangan yang akan dipakai sehingga program pelatihan dapat berjalan dengan lebih efektif.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Rektor Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Kepala LP2M, dan Pihak Manajemen Sarong Group atas kerja sama yang telah terjalin sangat baik selama program pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Andy, A., Rusfandi, R., & Muzammil, L. (2018). Pelatihan Berbahasa Inggris Dengan Drilling Dan Repetition Bagi Karang Taruna Desa Jedong. *Martabe : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 42–48. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31604/jpm.v1i2.42-48>
- Astuti, D. S., Putra, M. I. R., Wiyanti, S., Rodhi, R., & Sari, D. S. (2020). Pembelajaran Kosakata Bahasa Inggris Melalui Permainan Scrabble. *GERVASI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 180–189. <https://doi.org/10.31571/gervasi.v3i2.1338>
- Kamlasi, I., & Salu, M. L. (2019). Workshop tentang Master of Ceremony (MC) bagi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris FIP Universitas Timor. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 10(1), 6. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v10i1.3134>
- Lestari, D., Suastra, IM., Pastika, IW., Sedeng, I. (2017). e-Journal of Linguistics. *E-Journal of Linguistics*, 11(1), 70–79. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/eJL.2017.v11.i01.p05>
- Lestari, D. (2015). Developing Communicative Competence of The Students at The Bali Hotel School by Implementing Instructional Role Play. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 1(1), 10. <https://doi.org/10.22334/jbhost.v1i1.31>
- Lestari, D. (2019). *Persuasive Function in Food and Beverage Service: A Sociolinguistics Approach*. 353(IcoSIHESS), 22–28. <https://doi.org/10.2991/icosihess-19.2019.4>
- Manurung, I.D., Tuss'adiah, H. (2017). Peningkatan kemampuan berbahasa inggris pada remaja usia produktif di kecamatan beringin kabupaten deli serdang. *Jurnal Prodikmas Hasil Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 36–46. Retrieved from <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/prodikmas/article/viewFile/1259/1254>
- Semara, I. M. T., & Lestari, D. (2021). *Pengaruh Terpaan Informasi Pandemi Covid-19 Terhadap Loyalitas Wisatawan Berwisata Dengan Minat Berkunjung Sebagai Variabel Mediasi*. 9(2), 258–268.
- Setyowati, L. (2018). Pemanfaatan Teknologi Aplikasi Berbasis Android sebagai Media Belajar dan Ajar Vocabulary untuk Guru Bimbel MIPA dan Bahasa Inggris pada Sakinah Courses Jatimulya-Bekasi. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 9(2), 248. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v9i2.2891>
- Setyowati, L. (2019). Meningkatkan Kemampuan Bahasa Inggris Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia melalui Pembelajaran IELTS dan TOEIC dengan Teknologi Aplikasi Android. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 10(1), 126. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v10i1.3560>
- Simorangkir, I. M., & Passandaran, Y. M. (2017). Penggunaan Audio-Lingual Method dalam Pelatihan Bahasa Inggris pada Siswa Sekolah Dasar. *E-DIMAS*, 8(2), 174. <https://doi.org/10.26877/e->

**Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif bagi
Pramusaji Restoran di Kabupaten Badung**

Denok Lestari

dimas.v8i2.1430

Sudipa, I. N., Brata, F. I. M., Rajeg, I. M.,
Laksmi, L. P., & Rahayuni, N. K. S.
(2010). Pelatihan bahasa inggris
komunikatif bagi kelompok sadar
wisata di desa Carang Sari Badung
Utara. *Udayana Mengabdikan*, 9(2), 75–78.
Retrieved from
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jum/article/view/2073/1263>

Syahfutra, W., & Niah, S. (2017). Menguasai
Speaking Skill Bahasa Inggris dengan
Konsep English Day bagi Guru dan
Karyawan di SMA Islam Terpadu
Fadhilah Pekanbaru. *Jurnal Pengabdian
UntukMu NegeRI*, 1(2), 48–53.
<https://doi.org/10.37859/jpumri.v1i2.233>

3