

PELATIHAN BAHASA INGGRIS BAGI PRAMUSAJI RESTORAN D'BEST MANADO

Elni Jeini Usoh

Universitas Negeri Manado

Email: elni.usoh@unima.ac.id, elni_jeini@yahoo.com

ABSTRAK

Saat ini, Bahasa Inggris telah menjadi bahasa internasional yang digunakan di seluruh dunia sebagai bahasa yang menyatukan. Generasi saat ini diharapkan memiliki kemampuan yang baik dalam Bahasa Inggris agar dapat bersaing secara global dengan negara-negara lain, terutama seiring masuknya Indonesia ke era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Bahasa Inggris menjadi bahasa yang harus dikuasai dengan baik oleh generasi sekarang baik dalam kehidupan sehari-hari maupun di dunia kerja. Dengan menguasai Bahasa Inggris dan memiliki kemampuan komunikasi aktif, setiap individu akan mendapatkan banyak manfaat terutama dalam mempersiapkan diri menghadapi persaingan yang ketat dalam era MEA. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan singkat untuk memotivasi dan memberikan pengetahuan kepada para pekerja, terutama karyawan di industri jasa seperti hotel dan restoran, agar mereka dapat menggunakan Bahasa Inggris secara aktif. Hal ini dilakukan dalam rangka memenuhi tanggung jawab perguruan tinggi dalam bidang pengabdian kepada masyarakat, dengan memberikan pelatihan kepada pramusaji di hotel dan restoran untuk meningkatkan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan di industri jasa, khususnya di sektor hotel dan restoran.

Kata Kunci : Pelatihan, Bahasa Inggris, Pramusaji

ABSTRACT

Today, English has become an international language used around the world as a unifying language. The current generation is expected to have good English skills to compete globally with other countries, especially as Indonesia enters the ASEAN Economic Community (MEA) era. English is a language that must be mastered well by the current generation both in everyday life and in the world of work. By mastering English and having active communication skills, each individual will get many benefits, especially in preparing themselves to face intense competition in the AEC era. Therefore, short training is needed to motivate and provide knowledge to workers, especially employees in the service industry such as hotels and restaurants, so they can actively use English. This is done to fulfill universities' responsibility in community service, by training waiters in hotels and restaurants to improve human resources and service quality in the service industry, especially in the hotel and restaurant sector.

Keywords : Training, English, Waiters

PENDAHULUAN

Dengan adanya deklarasi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), maka Bahasa Inggris menjadi bagian yang krusial terutama bagi para tenaga kerja Indonesia yang diharapkan mampu bersaing dan berada di

posisi sejajar dengan bangsa lain khususnya bangsa-bangsa dalam ASEAN (Pramudyo, 2014). Lapangan kerja akan menjadi semakin terbuka dimana para tenaga kerja asing yang professional akan membanjir dan diterima di negara-negara ASEAN dengan lebih mudah. Hal ini merupakan tantangan bagi para tenaga

kerja di Indonesia khususnya tenaga kerja yang bekerja di industri jasa dimana dalam dunia kerja dituntut untuk bisa menggunakan Bahasa Inggris dengan lancar supaya bisa berkompetisi dengan negara-negara lain.

MEA tidak hanya berlaku untuk pertukaran barang, tetapi juga melibatkan pertukaran tenaga kerja atau sumber daya manusia (SDM). “Negara-negara anggota ASEAN, termasuk Brunei Darussalam, Myanmar, Filipina, Singapura, Thailand, Vietnam, Malaysia, Laos, Indonesia, dan Kamboja, perlu bersiap menghadapi persaingan ini. Kualitas individu sangat penting dalam menghadapi persaingan MEA. Untuk berhasil dalam era MEA, setiap individu harus memiliki keterampilan profesional yang diperlukan,” (Widiyanto & Sulastri, 2015). Tanpa persiapan untuk meningkatkan keterampilan, penerapan MEA berpotensi menjadi ancaman yang tidak dapat dihindari. “Pasar bebas yang akan segera diterapkan mendorong setiap individu untuk mempersiapkan sumber daya yang handal, terutama dalam hal komunikasi,” (Malau, 2014). Bahasa memainkan peran penting dalam menguasai komunikasi, baik dalam lingkup teknologi maupun interaksi langsung (Ngafifi, 2014). Penggunaan bahasa internasional, terutama Bahasa Inggris, menurut Khasanah dkk (2015), “menjadi sangat penting agar dapat beradaptasi dan mengikuti kemajuan global yang semakin pesat.”

Dalam era globalisasi yang semakin maju dan memberikan peluang ekspansi internasional, hanya individu yang memiliki kemampuan dalam bahasa asing yang dapat memanfaatkan peluang ini. Bahasa asing memiliki peran penting, terutama dalam karir seseorang. Dunia kerja sangat menghargai individu yang memiliki kemampuan bahasa Inggris yang baik. Kemampuan berbahasa Inggris menjadi syarat utama untuk bekerja di perusahaan multinasional atau asing. Generasi muda perlu meningkatkan kompetensi mereka dalam bahasa Inggris, mengingat pentingnya kemampuan ini dalam persaingan global yang

didukung oleh kemajuan teknologi. Kemahiran berbahasa Inggris sangat terkait dengan persaingan ekonomi. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia menjadi kunci sukses dalam menghadapi pasar bebas di era ini. Bahasa Inggris menjadi alat komunikasi utama untuk meraih keunggulan dalam persaingan global.

Bahasa Inggris adalah bahasa internasional yang dominan di dunia. Meskipun pembelajaran bahasa Inggris di sekolah menengah atau perguruan tinggi belum dapat menjamin kemampuan berbicara yang baik, terutama bagi para pengguna, seperti siswa dan mahasiswa. “Menurut penelitian terbaru dari EF (Education First) tentang indeks kemampuan bahasa Inggris di 70 negara dengan sampel 910.000 orang dewasa, Indonesia berada di peringkat ke-32 di bawah Malaysia dan India dengan tingkat kemampuan menengah,” (Zulkifli, 2014). Dalam penelitian ini, rata-rata kemampuan berbahasa Inggris wanita lebih tinggi daripada pria. “Steve Crooks, Direktur Riset dan Pengembangan Pendidikan EF, menyatakan bahwa indeks kemampuan bahasa Inggris dari EF mampu memberikan gambaran dan menganalisis hubungan antara kemampuan bahasa Inggris dengan daya saing ekonomi suatu negara,” (Situmorang, 2016).

Kecakapan menggunakan Bahasa Inggris sangat dibutuhkan terutama bagi para pekerja di bidang industri jasa atau hospitality industry seperti di dunia pariwisata, perhotelan dan restoran. Para pekerja yang berkecimpung di bidang ini dituntut untuk dapat menguasai Bahasa Inggris dengan baik, komunikatif dan menggunakan Bahasa Inggris baku sesuai bidang masing-masing. Oleh sebab itu untuk membantu untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris para pramusaji di hotel maka dianggap perlu untuk melaksanakan pelatihan Bahasa Inggris bagi para pramusaji restoran di hotel. Kemampuan berbahasa Inggris yang dimaksud adalah keterampilan berbicara bahasa Inggris dalam bentuk percakapan sehari-hari yang berkaitan pelayanan di

restoran. Pelaksanaan kegiatan ialah dalam bentuk pelatihan dan praktek penggunaan Bahasa Inggris Pramusaji.

Hal ini dimaksudkan agar setelah selesai mengikuti pelatihan ini, ketrampilan berbahasa Inggris dan pengetahuan mengenai pramusaji yang diperoleh bisa segera diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari yang ditemui di lapangan. Dengan demikian, Pelatihan Bahasa Inggris dalam rangka Pengabdian kepada masyarakat dapat meningkatkan kemampuan berbicara bahasa Inggris bagi para pramusaji khususnya di Hotel Prince Boulevard Manado. Pelatihan ini diharapkan merupakan kegiatan yang bersinergi secara positif dan bermanfaat bagi para pramusaji khususnya di Restoran D’Best Manado.

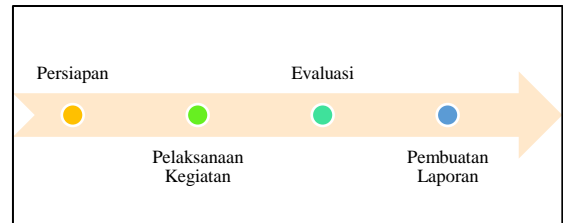
Identifikasi Masalah

Isu yang diangkat dalam program ini adalah rendahnya kemampuan berbahasa Inggris para pramusaji hotel, terutama di Restoran D’Best Manado. Keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris tersebut terlihat dari kesulitan mereka dalam berkomunikasi aktif menggunakan bahasa Inggris, terutama saat melayani tamu-tamu asing di restoran. Karyawan-karyawan tersebut memiliki tingkat pendidikan yang umumnya hanya lulusan Sekolah Menengah Atas, sehingga kemampuan berbahasa Inggris mereka masih rendah, terutama dalam percakapan formal yang digunakan di Restoran. Dalam industri perhotelan, penyedia jasa perlu didukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia, termasuk meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris. Oleh karena itu, program pelatihan bahasa Inggris bagi pramusaji restoran dianggap sangat penting untuk dijalankan.

METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini adalah dengan menggunakan metode memberikan pelatihan dengan kegiatan mengajar dan latihan secara langsung kepada pramusaji restoran. Adapun tahapan

pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Alur Pelaksanaan Program

Langkah-langkah Persiapan

Adapun kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam tahapan persiapan dari program ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan survei tempat pelaksanaan kegiatan.
2. Membuat proposal dan menyelesaikan administrasi izin lokasi untuk program pengabdian masyarakat.
3. Membuat modul pelatihan Bahasa Inggris khusus untuk pramusaji restoran.
4. Menduplikasi modul sesuai dengan jumlah peserta.

Prosedur Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan setelah semua izin dan persiapan peralatan telah selesai. Kegiatan ini diadakan di Restoran D’Best Manado. Pelatihan dilakukan pada siang hari selama pergantian shift. Kami berusaha menyajikan pengenalan dan pelatihan dengan cara yang menarik, menjadikan proses pelatihan menyenangkan agar para peserta tidak merasa bosan. Selain itu, para peserta pelatihan diberi motivasi agar mereka memiliki semangat untuk belajar bahasa Inggris lebih lanjut. Berikut ini adalah silabus pelaksanaan kegiatan:

Tabel 1. Silabus Pelaksanaan Kegiatan

Pertemuan	Materi Ajar	Waktu	Alat/ Bahan/ Sumber ajar	Penilaian
1	<i>Taking Orders</i>	150 Menit	LCD, Proyekto	Patisipasi peserta, keaktifan

			r Laptop, Modul, Mikrofo n	peserta
2	<i>Ordering Meals in Menu Offering Special Menu</i>	150 Menit	LCD, Proyekto r Laptop, Modul, Mikrofo n	Patisipasi peserta, keaktifan peserta
3	<i>Explaining the Menu</i>	150 Menit	LCD, Proyekto r Laptop, Modul, Mikrofo n	Patisipasi peserta, keaktifan peserta
4	<i>Introduction to Tableware</i>	150 Menit	LCD, Proyekto r Laptop, Modul, Mikrofo n	Patisipasi peserta, keaktifan peserta
5	<i>Restaurant Activities</i>	150 Menit	LCD, Proyekto r Laptop, Modul, Mikrofo n	Patisipasi peserta, keaktifan peserta
6	<i>Food and Restaurant Employee</i>	150 Menit	LCD, Proyekto r Laptop, Modul, Mikrofo n	Patisipasi peserta, keaktifan peserta
7	<i>Read and understand a bill</i>	150 Menit	LCD, Proyekto r Laptop, Modul, Mikrofo n	Patisipasi peserta, keaktifan peserta
8	<i>Dialogue in the restaurant</i>	150 Menit	LCD, Proyekto r Laptop, Modul, Mikrofo n	Patisipasi peserta, keaktifan peserta
9	<i>Complaints and Apologies</i>	150 Menit	LCD, Proyekto	Patisipasi peserta, keaktifan

	<i>vocabulary</i>		r Laptop, Modul, Mikrofo n	peserta
10	<i>Evaluation of English for Waiter/Waitress</i> <i>Praktik percakapan aktif dan evaluasi</i>	150 Menit	LCD, Proyekto r Laptop, Modul, Mikrofo n	Patisipasi peserta, keaktifan peserta

Evaluasi

Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengawasi kemajuan program yang telah dijalankan, guna mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul selama pelaksanaan program, serta menentukan cara-cara untuk menangani masalah tersebut agar pelaksanaan program berjalan secara efisien dan optimal. Evaluasi juga melibatkan tes praktik berbicara aktif dalam bahasa Inggris. Setelah melewati proses evaluasi, para peserta akan diberikan penghargaan berupa sertifikat sebagai hasil dari studi yang mereka lakukan.

Pembuatan Laporan

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan Laporan Awal. Laporan awal disusun berdasarkan pencapaian yang telah dicapai selama pelatihan bahasa Inggris kepada pramusaji Restoran D'Best Manado.
2. Revisi Laporan. Jika terjadi kesalahan dalam laporan awal, dilakukan revisi untuk memperbaiki kesalahan tersebut.
3. Penyusunan Laporan Akhir. Setelah melakukan revisi, laporan akhir disusun untuk memperoleh hasil yang lebih baik dalam penyusunan laporan akhir tersebut.

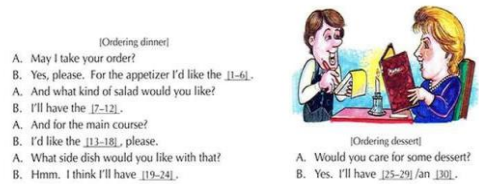
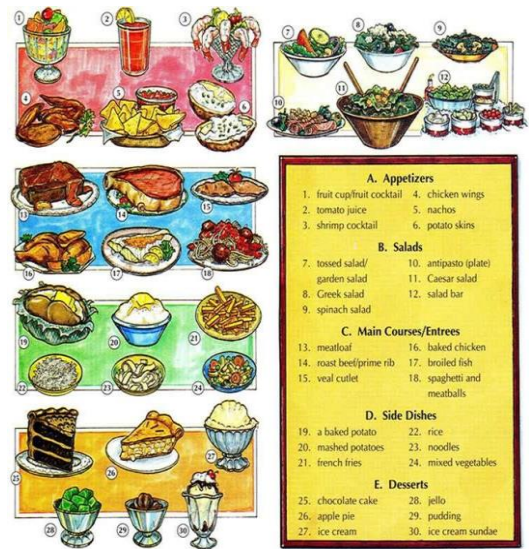
Sasaran

Sasaran kegiatan ini adalah pramusaji restoran D'Best Manado. Pemilihan dan penetapan sasaran bertujuan untuk

pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam penguasaan Bahasa Inggris dalam rangka mempersiapkan diri untuk menghadapi era Masyarakat Ekonomi Asean dan meningkatkan pelayanan restoran di Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan Bahasa Inggris bagi pramusaji restoran D’Best Manado dilaksanakan pada bulan Mei-Agustus 2017 di ruangan restoran D’Best Manado. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode interactive learning dengan pokok permasalahan yang disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai adalah yaitu metode interactive learning dengan menggunakan multimedia. Materi-Materi yang disajikan adalah berupa frasa atau kalimat yang biasa digunakan di restoran (Gambar 2) dan kosakata dalam restoran (Gambar 3). Peserta juga diberikan materi tentang bagaimana tamu memesan makanan di restoran, memberikan rekomendasi makanan pada tamu dan kalimat menawarkan bantuan kepada tamu serta kalimat permintaan.



Gambar 3. Kosakata dalam Restoran



Gambar 2. Materi Apa yang diucapkan dalam Restoran

Cara Tamu Memesan Makanan di Restoran

- I would like today's special, please.
- I'll also like a portion of fries.
- Could we both have a steak, please?
- I would like a cheese salad thanks.
- Can we have a bottle of white wine, please?
- We would like 2 bottles of water

Memberi Rekomendasi Makanan pada Tamu

- What do you recommend from the menu?
- I like the specials of the day. You must try the steak it is really good here.
- Here's the main menu and the specials are on here.
- Why don't you try the local specialty?

- The chicken curry is very good. It comes with mixed vegetables and boiled potatoes

Kalimat untuk Menawarkan Bantuan dan Kalimat Permintaan

Tabel 2. *Offers and Request*

Offers	Request
<ul style="list-style-type: none"> • Can I help you? • Would you like to have a starter? • Would you like anything to drink? • Can I bring you anything else? 	<ul style="list-style-type: none"> • I'd like to have the set lunch. • I'd like to have a bowl of chicken soup. • I'd like to have a glass of Coke. • I'd like to have a grilled cheese sandwich. • I'd like to have the bill.

Kalimat Bertanya kepada Tamu Apakah Sudah Siap untuk Memesan Makanan

- Would you like to order now, sir?
- May I take your order?
- May I have your order?
- Are you ready to order?

Contoh Percakapan dalam Restoran

Kitty is going to have lunch in a restaurant. Read the following dialogue carefully to see how Kitty orders her food:

Waiter : "Hello. Can I help you?"

Kitty : "Yes. I'd like to have lunch."

Waiter : "Would you like to have a starter?"

Kitty : "Yes, I'd like to have a bowl of chicken soup, please."

Waiter : "And what would you like to have for the main course?"

Kitty : "I'd like to have a cheeseburger."

Waiter : "Would you like anything to drink?"

Kitty : "Yes, I'd like to have a glass of coke."

Waiter : "Can I bring you anything else? (after kitty having her lunch)"

Kitty : "No thank you. But I'd like to have the bill, please."

Waiter : "Certainly. (After a moment)"

Waiter : "That's \$34."

Kitty : "Here you are. Thank you very much."

Waiter : "You're welcome. Have a nice day."

Kitty : "Thank you, same to you."



Gambar 4. Cara menyajikan makanan untuk tamu

KESIMPULAN

Pelatihan Bahasa Inggris untuk pramusaji Restoran D'Best sebagai bentuk kegiatan pengabdian pada masyarakat telah sukses dilaksanakan. Pelatihan ini mencapai

tujuannya karena semua peserta berhasil menguasai dan menggunakan bahasa Inggris yang sederhana untuk berkomunikasi antara pelanggan dan pramusaji di restoran. Mengingat keberhasilan dan antusiasme peserta, kami merekomendasikan agar kegiatan pengabdian pada masyarakat dalam bentuk kursus singkat seperti ini dilanjutkan di lokasi yang sama atau bahkan lokasi lain dengan topik/materi yang sama atau bahasa asing lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanthi, K. E., Putra, I. N. A. J., & Suarcaya, P. (2020). English Learning Materials for Restaurant Students at Apollonia Hotel School. *Journal of Education Research and Evaluation*, 4(3), 252-258.
- Cousins, J., Lillicrap, D., & Weekes, S. (2014). *Food and beverage service*. Hachette UK.
- Khasanah, I., Laksmi, D., Tilman, R. D. C., & Rizky, R. (2015). Fenomena Penggunaan Bahasa Asing dalam Penamaan Bisnis Kuliner di Kawasan Soekarno-Hatta Kota Malang. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 2(1), 1-11.
- Malau, M. T. (2014). Aspek hukum peraturan dan kebijakan pemerintah Indonesia menghadapi liberalisasi ekonomi regional: Masyarakat ekonomi ASEAN 2015. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(2), 163-182.
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan teknologi dan pola hidup manusia dalam perspektif sosial budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, 2(1).
- Pramudyo, A. (2014). Mempersiapkan sumber daya manusia Indonesia dalam menghadapi masyarakat ekonomi asean tahun 2015. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(2).
- Situmorang, H.D. (2016, November 6) *Pentingnya Kompetisi bahasa inggris di era mea*, *beritasatu.com*. Dalam <http://www.beritasatu.com/pendidikan/320084-pentingnya-kompetisi-bahasa-inggris-di-era-mea.html> (Accessed: 11 December 2016).
- Widiyanto, S., & Sulastri, S. (2015). Peranan Kemampuan Komunikasi Bahasa Inggris Guna Peningkatan Daya Saing SDM Menghadapi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). *Jabe (Journal Of Applied Business And Economic)*, 2(2), 193-201.
- Zulkifli, N. A. (2014). Meningkatkan kemampuan bahasa inggris siswa dengan menggunakan running dictation melalui materi agama di sd it al-fittiyah pekanbaru. *Kutubkhanah*, 17(2), 175-197.