



Pelatihan Keterampilan Berkomunikasi Bahasa Inggris Bagi Pramusaji Kedai di Kawasan Wisata Aik Berik

Dira Permana¹, Siti Syafi'atul Qomariyah², Muhammad Arief Rizka³

^{1,2}Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris FBMB UNDIKMA

³Program Studi Pendidikan Luar Sekolah FIPP UNDIKMA

Corresponding Author: dirapermana@ikipmataram.ac.id

Abstract: The English communication skill training for shop waiters in the tourism area of Aik Berik aims to provide theoretical and practical knowledge about the use of a variety of tourism English, expressions and vocabulary commonly used in providing services especially to foreign tourists. This training activity involved the shop waiters around the tourism area of Aik Berik. The mentors of this training were lectures and students majoring in English who had proficient English skills. The training activity took a place around the shop location in the tourism area of Aik Berik, Central Lombok. The training method included material presentation including *greetings, showing the way, kinds of food and beverage, menus, price lists, fruits, expressions, mini conversations* and the practice of making short conversations among participants regarding the materials that had been taught. The results of the evaluation during the training showed high interest and enthusiasm of the shop waiters in participating in the whole series of training activities ranging from socialization to the implementation of the training. The shop waiters also showed an increase in the capability of using the language, expressions and vocabularies as well as better self-confidence in providing services for tourists. Participants also gave high appreciation to the presence of lectures and students as trainers and hoped that similar activities could continue to be carried out in order to enrich insight and improve communication skills and confidence of tourism activists, especially shop waiters in the Aik Berik tourism area.

Abstrak: Kegiatan pelatihan keterampilan berkomunikasi bahasa Inggris bagi pramusaji kedai di kawasan wisata Aik Berik ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan secara teoritis dan praktis seputar penggunaan ragam bahasa Inggris pariwisata, ekspresi-ekspresi serta kosakata yang lazim digunakan dalam memberikan pelayanan khususnya terhadap wisatawan asing. Kegiatan pelatihan ini melibatkan para pramusaji kedai. Mentor dalam kegiatan pelatihan ini melibatkan dosen dan mahasiswa jurusan bahasa Inggris yang memiliki keterampilan dan penguasaan bahasa Inggris yang baik. Pelaksanaan kegiatan pelatihan bertempat di sekitar lokasi bangunan kedai yang berada di kawasan wisata Aik Berik, Lombok Tengah. Metode pelatihan meliputi presentasi materi seputar *greetings, showing the way, kinds of food and beverage, menu, price lists, fruits, expressions, mini conversation* dan praktik melakukan percakapan antar peserta berkaitan dengan materi-materi yang telah diajarkan. Hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan menunjukkan adanya minat yang tinggi serta antusiasme dari para pramusaji kedai dalam mengikuti seluruh rangkaian kegiatan pelatihan mulai dari sosialisasi hingga pelaksanaan pelatihan. Para pramusaji kedai juga menunjukkan peningkatan keterampilan dalam penggunaan ragam bahasa Inggris, ekspresi dan kosakata dengan rasa percaya diri yang lebih baik dalam memberikan layanan bagi wisatawan. Peserta juga memberikan apresiasi yang tinggi terhadap kehadiran mahasiswa selaku mentor dan mengharapkan kegiatan serupa dapat terus dilaksanakan guna memperkaya wawasan serta meningkatkan keterampilan komunikasi serta rasa percaya diri para pegiat wisata, khususnya pramusaji kedai di kawasan wisata Aik Berik.

Article History:

Received: March

Reviewed: April

Published: May

Key Words:

Training,

Communication

Skills, English,

Waiters

Sejarah Artikel:

Diterima: Maret

Direview: April

Diterbitkan: Mei

Kata Kunci:

Pelatihan, Keterampilan

Berkomunikasi, Bahasa

Inggris, Pramusaji



Pendahuluan

Aik Berik merupakan kawasan desa wisata yang memiliki potensi wisata yang cukup besar dan menarik baik ditinjau dari segi kondisi alam dan keadaan masyarakatnya. Desa Aik Berik terletak di Kecamatan Batukliang Utara kabupaten Lombok Tengah bagian utara. Desa Aik Berik memiliki luas wilayah sekitar 82.26 km² dengan batas wilayah sebelah utara berbatasan dengan kawasan Taman Nasional Gunung Rinjani (TNGR), kemudian di sebelah selatan berbatasan dengan Desa Teratak, sebelah timur berbatasan dengan Desa Setiling dan Desa Aik Bukak, dan di sebelah barat berbatasan dengan Desa Lantan.

Kondisi alam yang hijau dan eksotis dengan hamparan sawah dan hutan lindung serta air terjun Benang Kelambu dan Benang Stokel yang bersumber dari mata air pegunungan gunung Rinjani dengan sensasi dingin menjadikan kawasan Aik Berik dan sekitarnya menjadi sangat menarik dan mendapat perhatian banyak pengunjung baik dari wisatawan lokal, nasional bahkan mancanegara. Adapun kondisi sosial kemasyarakatan di kawasan Desa Aik Berik masih menjunjung tinggi serta memegang erat etika sosial kultural antar masyarakat dengan mengedepankan etika sopan santun serta aturan-aturan interaksi sosial yang religius dan humanis. Hal ini tentu merupakan ciri khas serta modal dasar yang prospektif dalam mengembangkan suatu kawasan yang di dalamnya terdapat ketenangan dan kesejahteraan.

Memiliki kawasan yang hijau dengan hamparan sawah dan hutan, air terjun serta perangi masyarakat yang ramah memantik animo masyarakat di sekitar kawasan Aik Berik untuk membuka peluang usaha mulai dari membuka lapak dagangan aneka makanan sederhana, penjualan manik-manik, kerajinan tangan mendapatkan atensi dari masyarakat luas untuk dijadikan tempat refreshing dan berlibur baik di waktu luang dan saat musim liburan sekolah tiba. Semakin banyaknya kunjungan wisatawan baik lokal maupun asing membuat kawasan aik berik tidak hanya berkembang sampai di sini, berbagai kedai dan homestay yang dapat membangun roda perekonomian yang bermuara pada kesejahteraan warga masyarakat di sekitar kawasan wisata Aik Berik terus diperluas.

Dengan adanya tempat-tempat singgah untuk menikmati waktu istirahat dan santai yang dikemas dalam bentuk kedai makanan dan minuman, homestay dan lain sebagainya di sekitar kawasan wisata Aik Berik turut mengundang minat serta volume kunjungan wisatawan asing yang tengah berlibur di Lombok. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa turis yang tengah berkunjung mengatakan kondisi alam yang hijau dan masih alami menjadikan mereka sangat terkesan dan senang saat berkunjung ke Air Terjun Benang Kelambu dan Benang Stokel. Bahkan diantara wisatawan yang kami wawancara mengungkapkan bahwa Air kawasan Aik Berik dengan Air Terjunnya merupakan salah satu tempat yang sangat menyenangkan untuk dikunjungi. Tidak dapat dipungkiri bahwa meningkatnya intensitas kunjungan wisatawan asing telah memberikan dampak positif bagi para pemilik kedai dan restoran di sekitar kawasan wisata Aik Berik. Para wisatawan lokal dan asing tidak sedikit dari mereka yang mampir dan beristirahat untuk mencoba berbagai aneka sajian makanan dan minuman yang ada di setiap kedai dan restoran yang berada di sekitar kawasan wisata tersebut.



Namun demikian, kehadiran para wisatawan asing di beberapa kedai dan restoran di sekitar kawasan wisata Aik Berik tidak hanya mendatangkan keuntungan secara finansial tetapi juga tidak jarang mendatangkan kesulitan bagi para pelayan atau pramusaji kedai tersebut untuk dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh kurang terampilnya para pramusaji dalam berkomunikasi bahasa asing yang membuat mereka kesulitan dalam melakukan interaksi secara oral dengan baik. Hal ini tidak terlepas dari minimnya dan terbatasnya kemampuan berbahasa Inggris para pramusaji yang bekerja di sebuah kedai makanan dan minuman. Oleh karena itu, melihat persoalan ini, perlu dilakukan upaya edukatif bagi para pramusaji kedai dalam bentuk pelatihan keterampilan berkomunikasi bahasa Inggris. Kegiatan pelatihan berkomunikasi bahasa Inggris ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan baik secara teoritis dan praktis seputar penggunaan ragam bahasa Inggris pariwisata, ekspresi-ekspresi serta kosakata yang lazim digunakan dalam memberikan pelayanan khususnya terhadap wisatawan asing. Diharapkan dengan adanya kegiatan pelatihan ini para pramusaji kedai dapat memberikan servis secara lebih baik dan maksimal kepada para wisatawan asing.

Kegiatan pelatihan ini diinisiasi merupakan bentuk pengabdian serta kepedulian civitas akademika IKIP Mataram dalam turut serta membangun sumber daya manusia melalui kegiatan tridharma perguruan tinggi dalam bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi bahwa pengabdian kepada masyarakat adalah kegiatan civitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan demikian, diharapkan kegiatan pelatihan ini memberikan kontribusi positif terhadap para pramusaji kedai yang ada di sekitar kawasan wisata Desa Aik berik, kabupaten Lombok Tengah.

Metode Pengabdian

Agar kegiatan pelatihan keterampilan berkomunikasi bahasa Inggris bagi pramusaji kedai di kawasan wisata Aik Berik dapat berjalan dengan maksimal dan terarah, maka perlu dilakukan beberapa tahap sinergitas antara lain melakukan persiapan, sosialisasi, pelaksanaan kegiatan dan Evaluasi kegiatan. Adapun tahapan-tahapan tersebut dapat diuraikan secara lebih rinci sebagai berikut:

1. Persiapan

Tahapan awal yang dilakukan agar supaya kegiatan pelatihan keterampilan berkomunikasi bahasa Inggris ini dapat berjalan dengan baik, maka perlu dilakukan persiapan meliputi: (a) melakukan observasi lapangan oleh tim untuk mengetahui lokasi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat; (b) memantau kegiatan harian para pramusaji kedai di sekitar kawasan wisata serta mengamati potensi dan kendala yang dihadapi oleh para pramusaji di sekitar kawasan wisata Aik Berik; (b) melakukan identifikasi kelebihan dan kekurangan yang menjadi masalah dalam terwujudnya komunikasi dua arah antara pramusaji dan para wisatawan asing; (d) membentuk tim pengabdian kepada masyarakat yang terdiri atas dosen dan mahasiswa jurusan bahasa Inggris; (e) dosen bersama



mahasiswa menyusun materi-materi pelatihan keterampilan berkomunikasi bahasa Inggris. Materi pelatihan difokuskan pada bagaimana para pramusaji dapat memperkenalkan diri, menunjukkan arah, mengenal berbagai jenis-jenis makanan dan minuman, menu, daftar harga, buah-buahan, ungkapan, serta percakapan singkat dan lain-lain yang relevan dengan kecakapan sebagai seorang pramusaji; (e) melakukan briefing antara dosen dan mahasiswa guna membahas teknis pelaksanaan serta penentuan metode pelaksanaan pelatihan di lapangan agar supaya materi yang disampaikan oleh tim dapat dipahami dan diserap oleh peserta pelatihan.

2. Sosialisasi

Agar kegiatan pelatihan berkomunikasi bahasa Inggris kepada para pramusaji kedai dapat berjalan maksimal dan sesuai rencana, tim pengabdian melakukan sosialisasi kegiatan yang melibatkan perangkat desa dan pengelola kedai di sekitar kawasan wisata Aik Berik. Hal ini dipandang perlu untuk dilakukan guna warga setempat dapat mengetahui maksud serta kehadiran tim pelaksana selama pelaksanaan kegiatan pelatihan berlangsung.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan pelatihan berkomunikasi bahasa Inggris bagi para pramu saji kedai di kawasan wisata Aik Berik dilaksanakan melalui tiga tahapan. Pada tahap pertama, tim pengabdian yang terdiri atas dosen dan mahasiswa melakukan presentasi materi-materi yang telah dipersiapkan kepada para pramusaji. Tahap kedua yaitu praktik terbimbing. Pada tahap praktik terbimbing ini para peserta dilatih untuk mencoba mempraktikkan setiap materi pelatihan yang disampaikan oleh tim dengan membentuk pasangan kelompok bermain peran, dimana satu peserta berperan sebagai pramusaji dan peserta lainnya berperan sebagai turis. Selanjutnya pada tahap ketiga dilakukan pendampingan lapangan oleh tim kepada para peserta. Pada tahap pendampingan lapangan ini para pramusaji melakukan praktik lapangan dengan terjun langsung melayani para wisatawan asing yang didampingi oleh masing-masing tim yang telah ditetapkan. Kegiatan pelatihan dilakukan selama satu pekan dengan rata-rata waktu kegiatan satu kali dalam sehari dengan alokasi waktu pelatihan yakni 2 jam untuk setiap pertemuan. Adapun untuk kegiatan pendampingan lapangan tim memberikan pendampingan dilakukan penyesuaian tanpa ada batasan waktu dari siang hingga sore hari. Kegiatan pendampingan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh materi pelatihan dapat diaplikasikan dalam praktik lapangan pada saat melayani para wisawatan yang datang.

4. Evaluasi kegiatan

Untuk mengetahui perkembangan dari jalannya kegiatan pelatihan berkomunikasi bahasa Inggris dan praktik lapangan oleh para pramusaji kedai, maka perlu dilakukan evaluasi kegiatan sebagai sarana untuk memantau jalannya kegiatan pelatihan serta sejauh mana materi ajar telah dikuasai dan dipraktikkan oleh para pramusaji baik pada saat pelatihan dan kegiatan pendampingan lapangan dilaksanakan untuk kemudian dapat diambil langkah-langkah yang diperlukan oleh tim pengabdi dalam hal ini dosen dan mahasiswa selaku pelaksana kegiatan pelatihan serta dilakukan perbaikan-perbaikan sebagaimana mestinya baik dari segi cara penyampaian dan materi yang diajarkan guna mewujudkan



pramusaji yang terampil berkomunikasi bahasa Inggris yang baik dan memiliki rasa percaya diri yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan asing yang berkunjung.

Hasil Pengabdian dan Pembahasan

Deskripsi kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini akan dijabarkan sebagai berikut.

1. Observasi Lapangan

Observasi lapangan merupakan salah satu usaha yang dilakukan pada tahap persiapan. Observasi lapangan dimaksudkan untuk mengidentifikasi potensi dan kendala yang dihadapi oleh pemilik kedai dan menentukan lokasi pelaksanaan kegiatan pelatihan sebagai bagian dari usaha dilaksanakannya pengabdian kepada masyarakat. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa kedai-kedai makanan dan minuman yang ada di sekitar kawasan wisata Aik Berik memiliki pengunjung wisatawan yang tidak hanya berasal dari lokal tetapi juga berasal dari mancanegara. Di tengah meningkatnya kunjungan wisatawan asing, terdapat kendala dalam hal pelayanan yang dihadapi oleh para pramusaji dalam memberikan servis yang disebabkan oleh masih kurangnya keterampilan dalam berkomunikasi bahasa Inggris. Hal ini terjadi disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan dan penguasaan keterampilan berbahasa asing pramusaji. Melihat kondisi ini maka perlu diberikan pelatihan keterampilan berkomunikasi bahasa Inggris agar supaya para pramusaji dapat berinteraksi dengan para wisatawan yang berkunjung.



Gambar 1. Dokumentasi Observasi Lapangan bersama Wisatawan Manca

2. Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan

Pelaksanaan kegiatan pelatihan keterampilan berkomunikasi bahasa Inggris bagi para pramusaji kafe dan restoran dilaksanakan dalam beberapa tahapan dimulai dari tahap presentasi materi tentang *greetings, showing the way, kinds of food and beverage, menu, price lists, fruits, expressions*, serta *mini conversations* oleh tim pengabdian kepada para peserta. Selanjutnya tahap kedua yaitu praktik terbimbing yang dilakukan oleh para peserta dalam hal ini pramusaji yang dipandu oleh tim pelaksana pengabdian sebagai mentor kegiatan. Pada praktik terbimbing ini, para peserta dibagi kedalam beberapa pasangan untuk selanjutnya melakukan dialog dengan salah satu peserta bertugas sebagai *tourist* dan lainnya berperan sebagai pramusaji. Praktik terbimbing ini dilakukan sebagai upaya untuk pemantapan penguasaan materi sekaligus sebagai contoh bagaimana materi-



materi yang disajikan dapat diterapkan secara praktis. Dan pada tahap yang ketiga yaitu pendampingan lapangan. Pendampingan lapangan dimaksudkan untuk memantau sejauh mana materi pelatihan dapat diimplementasikan dalam dunia nyata oleh para pramusaji saat melakukan interaksi dengan para pengunjung kafe dan restoran, khususnya pengunjung dari mancanegara.



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Pelatihan

3. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan dimaksudkan untuk memantau jalannya pelaksanaan kegiatan pelatihan keterampilan berkomunikasi bahasa Inggris bagi para pramusaji kedai. Evaluasi kegiatan juga dilakukan guna mengetahui capaian serta kendala yang dihadapi selama berlangsungnya kegiatan pelatihan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk dapat mewujudkan hasil yang lebih baik. Adapun hasil yang diperoleh setelah melakukan evaluasi kegiatan pelatihan antara lain sebagai berikut:

- (a) kegiatan pelatihan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana serta harapan;
- (b) peserta pelatihan memperlihatkan minat belajar serta antusiasme yang tinggi selama kegiatan pelatihan dilaksanakan;
- (c) peserta pelatihan mampu menunjukkan perbaikan baik dari segi penguasaan materi pelatihan yang diajarkan serta keterampilan berkomunikasi bahasa Inggris baik selama praktik dan pendampingan lapangan. Hal ini dibuktikan dengan dengan rasa percaya diri yang lebih baik dari sebelum dilakukannya pelatihan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil evaluasi kegiatan dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain bahwa pelaksanaan kegiatan pelatihan keterampilan berkomunikasi bahasa Inggris bagi para kedai makanan dan minuman di kawasan wisata Aik Berik telah berjalan dengan lancar dan sesuai rencana. Peserta pelatihan telah mampu menunjukkan peningkatan baik dari segi penguasaan materi pelatihan serta praktik lapangan. Disamping itu, para pengelola kedai memberikan apresiasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelatihan seperti ini untuk membantu peningkatan kualitas sumber daya manusia terutama dalam hal penguasaan keterampilan berbahasa asing sebagai penunjang utama kepuasan pengunjung kedai. Diharapkan kegiatan serupa dapat dilaksanakan di kawasan wisata Aik Berik pada lain kesempatan di waktu mendatang.



Daftar Pustaka

- Irawan, Ari L & Suadiyatno, Taufik. (2014). *English for Lombok Tourism*. Genius: Mataram
- Jumadil & Usman. (2016). *Learning English Conversation and Grammar*. Leutikaprio: Yogyakarta.
- Permana, D. & Qomariyah, Siti S. (2017). *English of Tourism "A Pocketbook for English Conversation"*. Lembaga Penelitian dan Pendidikan (LPP) Mandala Mataram.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.