

PENTINGNYA KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS BAGI WAITER/ WAITRESS DI HOTEL INNSIDE BY MELIA YOGYAKARTA

Lia Ardiana Safitri

Akademi Pariwisata Stipary Yogyakarta

liaardiana16@gmail.com

Abstrak

Yogyakarta merupakan salah satu tujuan destinasi yang banyak dimintai oleh wisatawan dalam dan luar negeri. Salah satu sarana dan prasarana yang ditawarkan adalah penginapan atau hotel. Wisatawan yang berkunjung beberapa hari di Yogyakarta pasti akan menggunakan fasilitas penginapan. Beberapa wisatawan manca negara akan menggunakan fasilitas hotel yang dirasa baik dan nyaman. Untuk memberikan kepuasan yang baik kepada tamu, maka sebuah hotel harus mempunyai tim waiter/waitress yang mampu menggunakan bahasa Inggris dengan baik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kemampuan bahasa Inggris waiter/waitress di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta dan sejauh mana pentingnya kemampuan bahasa Inggris waiter/waitress di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan bahasa Inggris waiter/waitress di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta dan untuk mengetahui sejauh mana pentingnya kemampuan bahasa Inggris waiter/waitress saat melayani tamu mancanegara di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, studi pustaka, dan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah kemampuan bahasa Inggris dari waiter/waitress masih belum maksimal dan bahasa Inggris memegang peranan penting bagi pelayanan di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta.

Kata kunci: waiter/waitress, bahasa Inggris, kemampuan, hotel

Abstract

Yogyakarta is one of dream destinations by both local and international visitors. One of the facilities offered in Yogyakarta is lodging or hotel. Some tourists stay in hotels to spend some days in Yogyakarta. Some of them prefer staying in good quality hotel. To provide good guest satisfaction, a hotel must have a team of waiters/waitresses who can speak English well. The problem formulations in this study are how is the English skill of waiters/waitresses in INNSiDE Hotel By Melia Yogyakarta and how important is the English skill of waiters/waitresses in INNSiDE By Melia Yogyakarta Hotel. The objectives of this study are to find out the English skill of the waiters/waitresses in INNSiDE Hotel By Melia Yogyakarta and to find out how important English skill of waiters/waitresses in serving the guests in INNSiDE Hotel By Melia Yogyakarta. The methods used in this study are observation, documentation, library study, and interview. The findings of this study are the English skill of the waiters/waitresses is inadequate and English plays an important role in service in INNSiDE Hotel By Melia Yogyakarta.

Key words: waiter/waitress, English, skill, hotel

1. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata dalam suatu negara merupakan salah satu penghasil devisa terbesar, salah satunya di Indonesia. Salah satu sarana dan prasarana yang ditawarkan di Indonesia ialah Hotel. Hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan agar dapat menginap. Sehingga hotel mempunyai andil yang cukup besar dalam dunia pariwisata. Keberadaannya dituntut untuk berkualitas dalam pemenuhan kebutuhan wisatawan yang datang ke suatu wilayah.

Pentingnya divisi Food And Beverage Service di dalam suatu hotel adalah untuk memberikan pelayanan terhadap pengunjung terutama di dalam bidang F&B. Tamu yang berkunjung ke hotel tentunya tidak hanya tamu lokal melainkan juga dari mancanegara, untuk waiter/waitress harus mempunyai pengetahuan yang luas tidak terkecuali pemahaman bahasa asing terutama bahasa Inggris, seorang staff hotel setidaknya harus menguasai dua kemampuan bahasa Inggris yaitu listening dan speaking. Listening sangat penting bagi waiter/waitress, dikarenakan jika waiter/waitress berhadapan langsung dengan native speaker atau tamu luar negeri yang menggunakan bahasa Inggris saat taking order atau sekedar bertanya informasi. Biasanya apa yang dimaksudkan tidak sesuai dengan maksud seorang staff, sehingga hal ini perlu dipelajari lebih dalam oleh staff hotel terutama waiter/waitress. Kemampuan berbicara menggunakan bahasa Inggris juga penting bagi waiter/waitress untuk melayani tamu yang menggunakan bahasa Inggris.

Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) bagaimana kemampuan bahasa Inggris waiter/waitress di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta, dan 2) sejauh mana pentingnya kemampuan bahasa Inggris waiter/waitress di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan bahasa Inggris waiter/waitress di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta dan untuk mengetahui sejauh mana pentingnya kemampuan bahasa Inggris waiter/waitress saat melayani tamu

mancanegara di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta.

2. METODE PENELITIAN

Tempat penelitian di Hotel INNSiDE by Melia Yogyakarta dengan alamat Ring Road Utara Meguwo, Maguwoharjo, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta yang diselenggarakan pada bulan September 2022.

Sampling penelitian adalah waiter/waitress di Hotel INNSiDE by Melia Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka, dokumentasi, observasi dan dilanjutkan dengan wawancara.

3. TINJAUAN PUSTAKA

Waiter/waitress

Waiter / waitress terkenal dengan sebutan “steward atau commis derang”. Menurut Sugiarto (1996), pramusaji adalah karyawan restoran atau room service yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu hotel. Pramusaji merupakan fungsi atau jabatan yang terdapat di berbagai bagian penjualan makanan dan minuman Food And Beverage Department seperti Restaurant, room service, banquet dan bar. Menurut Atmodjo (2005), waiter atau waitress ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Atmodjo (2005), juga menyatakan bahwa waiter atau waitress adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya. Menurut Soenarno (1995) pramusaji adalah pelayan restoran yang mempunyai tugas menunggu tamu, melayani pemesanan makanan dan minuman dan menyajikan pesanan tersebut kepada tamu tersebut. Sedangkan menurut Soekresno dan Pendit (1998), bahwa pramusaji (disebut juga waiter atau waitress) karyawan atau

karyawati restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional.

Kemampuan Bahasa Inggris

Kemampuan berbahasa seorang waiter/waitress bisa dilihat dari 4 aspek, yaitu membaca, mendengarkan, berbicara, dan menulis.

a. Reading/membaca

Menurut Nurhadi (2016:2) “Membaca adalah proses pengolahan bacaan secara kritis-kreatif yang dilakukan pembaca untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang bacaan itu, yang diikuti oleh penilaian terhadap keadaan, nilai, fungsi, dan dampak bacaan itu.” Menurut Dalman (2014:5) menyatakan “Membaca merupakan suatu kegiatan atau proses kognitif yang berupaya untuk menemukan berbagai informasi yang terdapat dalam tulisan.

b. Listening/mendengarkan/menyimak

Slamet (2009: 2) menyimak (listening) dikatakan sebagai kegiatan berbahasa reseptif dalam suatu kegiatan bercakap-cakap (talking), dengan medium dengar (audial), maupun medium pandang (visual). Menyimak berarti memperhatikan baik-baik apa yang diucapkan atau dibaca orang (Moeliono dalam Slamet, 2009: 3).

c. Speaking/berbicara

Menurut Ladouse (pada Nunan, 1991: 23) speaking merupakan suatu aktifitas untuk menjelaskan seseorang pada situasi tertentu ataupun aktifitas untuk melaporkan sesuatu. Sedangkan menurut Tarigan (1990: 8) “berbicara adalah cara untuk berkomunikasi yang berpengaruh hidup kita sehari-hari”.

d. Writing/menulis

Menurut pendapat Nurgiyantoro (2001: 273), menulis adalah aktivitas mengungkapkan gagasan melalui media bahasa. Menulis merupakan kegiatan produktif dan ekspresif sehingga penulis harus memiliki kemampuan dalam menggunakan kosakata, tata tulis, dan struktur bahasa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan Bahasa Inggris Waiter/Waitress di Hotel INNSide by Melia Yogyakarta

Peneliti melakukan pengamatan terkait kemampuan bahasa waiter/waitress di INNSIDE By Melia

Yogyakarta berdasarkan empat aspek, antara lain : (1) Listening, (2) Speaking, (3) Reading, (4) Writing.

1. Listening (Mendengarkan)

Berdasarkan data interview yang penulis lakukan selama penelitian dengan Bapak Bayu Arif Prasetyo selaku Food And Beverage Supervisor di INNSiDE By Melia Yogyakarta dalam menjalankan pelayanan seorang waiter/waitress diwajibkan harus menguasai aspek listening, akan tetapi kemampuan listening waiter/waitress di INNSiDE By Melia Yogyakarta tidak sepenuhnya menguasai aspek tersebut, karena masih terjadi kesalahpahaman atau miskomunikasi antara staf dan tamu hotel, sehingga apa yang di sampaikan oleh tamu tidak sesuai dengan apa yang di dengar oleh staf. Berdasarkan hasil data pengamatan yang penulis dapatkan selama melakukan observasi di lapangan bahwa waiter/waitress di hotel INNSiDE by Melia Yogyakarta masih ada beberapa yang memiliki kemampuan listening kurang baik, karena masih ada kesalahpahaman saat menghandle tamu yang menggunakan bahasa Inggris. Berdasarkan hal tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam aspek listening waiter/waitress masih kurang baik. Hal ini juga di perkuat dengan bahasa yang di gunakan tamu asing adalah bahasa sehari-hari bukan bahasa yang formal. Biasanya apa yang di ucapkan tamu artinya berbeda atau memiliki frasa yang berbeda dengan apa yang di terima oleh waiter/waitress.

2. Speaking (Bicara)

Berdasarkan data interview yang penulis lakukan selama penelitian dengan Bapak Bayu Arif Prasetyo selaku Food And Beverage Supervisor di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta dalam menjalankan pelayanan seorang waiter/waitress diwajibkan harus menguasai aspek speaking, beberapa waiter/waitress di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta sudah melakukan atau

menjalankan aspek tersebut dengan baik, hal itu dapat di lihat saat memberi salam (greeting), mengucapkan nama menu western food, dan mengucapkan peralatan Food And Beverage contohnya French Fries, steak, mojito, spoon, fork, knife, dsb. Dengan aspek ini menurut Bapak Bayu kemampuan bahasa inggris waiter/waitress di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta sudah cukup baik, karena pengucapan dan pelafalan sudah benar dan minim terjadi kesalahpahaman antara staf dan tamu.

Sayangnya aspek speaking dapat dikatakan dikuasai setelah waiter/waitress mampu menguasai sedikit aspek listening, karena dalam suatu komunikasi face to face (secara langsung) dua aspek ini saling berhubungan. Biasanya staf atau tamu berbicara dengan di sertai gestur tubuh untuk memudahkan komunikasi tersebut. Menurut data wawancara kemampuan speaking waiter/waitress tergantung dengan aspek listening dikarenakan dua hal ini berkaitan secara langsung jika kemampuan listening dikatakan baik maka secara otomatis kemampuan speaking juga baik.

3. Reading (Membaca)

Berdasarkan data interview yang penulis lakukan selama penelitian dengan Bapak Bayu Arif Prasetyo selaku Food And Beverage Supervisor di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta dalam menjalankan pelayanan seorang waiter/waitress tidak diwajibkan harus menguasai aspek reading karena aspek ini tidak sering di lakukan oleh waiter/waitress. Bapak Bayu juga menegaskan jika staf sudah menguasai aspek speaking maka tidak menutup kemungkinan bahwa staf dapat juga menguasai aspek reading.

Menurut Afitsa arfan kemampuan membaca bahasa Inggris waiter/waitress dapat di katakan baik.

4. Writing (menulis)

Berdasarkan data interview yang penulis lakukan selama penelitian dengan Bapak Bayu Arif Prasetyo selaku Food And Beverage Supervisor di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta dalam menjalankan pelayanan seorang waiter/waitress diwajibkan harus menguasai aspek writing

dikarenakan untuk menghindari kesalahpahaman antara divisi Food And Beverage Service dan Food And Beverage Product, sebagai waiter/waitress saat taking order biasanya waiter salah dalam penulisan nama menu yang menggunakan bahasa inggris sehingga staff kitchen dan staff Food And Beverage Service section bar harus membaca beberapa kali dan hal itu menyita waktu sehingga dapat menimbulkan komplain dari tamu perihal lamanya penyajian makanan maupun minuman. Dalam aspek ini Bapak Bayu memiliki suatu cara untuk menghindari kesalahan dalam penulisan, yaitu dengan cara menulis kembali menu yang dipesan oleh tamu sebelum memberikan captain order ke pihak kitchen maupun bar atau biasa di sebut double check. Berdasarkan hasil data pengamatan yang penulis dapatkan selama melakukan observasi di lapangan bahwa waiter/waitress masih kurang baik, hal tersebut dapat di lihat pada saat staff menuliskan orderan tamu yang menggunakan bahasa inggris seperti contoh boneless yang artinya tanpa tulang akan tetapi staff menghiraukan hal ini sehingga terjadi kesalahpahaman antara tiga pihak yaitu tamu, staff kitchen, dan waiter/waitress itu sendiri.

Pentingnya Kemampuan Bahasa Inggris Waiter/Waitress di Hotel INNSiDE by Melia Yogyakarta

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Bayu Arif selaku Food And Beverage supervisor, pentingnya kemampuan Bahasa inggris bagi staff Food And Beverage Service di Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta antara lain :

1. Memahami announcement yang di berikan HOD (Head Of Department) kepada waiter/waitress. Ada beberapa announcement di dalam hotel. Untuk waiter/waitress sendiri biasanya mendapat announcement letter berupa BEO (banquet event order), surat proposal untuk pengajuan promo kepada GM (General Manager) dan Sales Executive. Dalam Banquet Event Order (BEO) semua penulisan dan istilah menggunakan bahasa Inggris, maka dari itu staf harus bisa memahami apa yang di sampaikan isi surat

tersebut. Dengan cara menguasai reading. Sedangkan dalam pengisian proposal promo seorang waiter/waitress harus diwajibkan menguasai kemampuan writing untuk menulis atau mengisi form pengajuan promo yang di buat oleh sales untuk diajukan kepada waiter/waitress dan di berikan kepada Executive Sales dan General Manager untuk di setujui.

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Bayu Arif, Bahasa Inggris itu penting terutama aspek writing dan reading untuk operasional internal untuk Hotel INNSiDE By Melia.

2. Berkomunikasi dengan tamu mancanegara Untuk berkomunikasi dengan tamu mancanegara, waiter/waitress Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta setidaknya harus menguasai dua aspek kemampuan bahasa Inggris yaitu listening dan speaking. Menurut Bapak Bayu Arif hal ini sudah di tekankan kepada waiter/waitress Hotel INNSiDE By Melia Yogyakarta, di karenakan tidak sedikit tamu mancanegara staycation di Hotel INNSiDE By Melia. Seringkali seorang waiter/waitress berkomunikasi dengan tamu mancanegara saat breakfast tak jarang tamu mancanegara menanyakan obyek wisata yang rekomen untuk di kunjungi turis mancanegara hal ini juga menjadikan salah satu faktor pentingnya kemampuan bahasa Inggris terutama dalam aspek listening dan speaking untuk waiter/waitress agar proses komunikasi berjalan secara baik dan tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data pentingnya kemampuan bahasa Inggris bagi waiter/waitress di hotel INNSiDE by Melia Yogyakarta belum terlaksana dengan baik, karena masih ada kesalahan-kesalahan yang di lakukan oleh waiter/waitress di Syndeo Restaurant maupun SkyDeck Pool&Bar Hotel INNSiDE by Melia Yogyakarta. Antara lain : Salah pengucapan nama menu yang menggunakan bahasa Inggris, belum memahami apa yang dibicarakan tamu manca negara saat taking order sehingga harus

mengulang beberapa kali untuk memastikan pesannya, salah menuliskan kata yang menggunakan bahasa Inggris didalam BEO (Banquet Event Order).

Berdasarkan hasil analisa data tamu mancanegara yang berkunjung ke Syndeo Restaurant maupun SkyDeck Pool&Bar Hotel INNSiDE by Melia Yogyakarta masih ada yang merasa kurang puas dengan pelayanannya dikarenakan kendala dalam bahasa Inggris dikarenakan mereka mengira bahwa pelayanan hotel dengan menejemen "MELIA" pasti bisa menguasai bahasa Inggris, tetapi tidak sedikit juga tamu mancanegara yang menyadari atau memaklumi hal tersebut.

b. Saran

Dari hasil pembahasan dalam bab-bab di atas dan juga pengamatan yang di lakukan penulis selama melakukan penelitian, maka berikut ini adalah saran yang mungkin berguna bagi pihak Hotel INNSiDE by Melia Yogyakarta terutama Syndeo Restaurant dan SkyDeck Pool&Bar.

Adapun saran-saran tersebut antara lain memberikan fasilitas kepelatihan bahasa Inggris bagi para waiter/waitress guna mengasah kemampuan berkomunikasi dengan tamu mancanegara, mengadakan atau membuat program English Day, yaitu dimana satu hari full berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris antar staf agar terlatih dalam aspek speaking dan listening.

6. REFERENSI

- Abd, Rachman A. (2005), Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Atmodjo, M. W. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Darsono, A. 2011.
- Hadi, Sutrisno. (1986). Metodologi Research. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dalman, H. (2014). Keterampilan Menulis. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nurhadi. (2016). Teknik Membaca. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nurgiyantoro, Burhan. (2001). Penilaian dalam Pengajaran Bahasa dan Sastra

- Indonesia. Yogyakarta: BPFE.
- Nunan, David. (1991). *Research Methods in Language Learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Slamet J.S. (2009). *Kesehatan Lingkungan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Soekarno, & Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Soenarno, A. 1995. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Tarigan, H. Guntur. (1990). *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa*. Bandung: Angkasa.