

## PENINGKATAN KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS BIDANG HOSPITALITY UNTUK WAITER DAN WAITRESS DI THE SHALIMAR BOUTIQUE HOTEL MALANG

Isnaini Nur Safitri<sup>1)</sup>, Alvin Nouval<sup>2)</sup>, Eka Listianing Rahayu<sup>3)</sup>, Prima Beauty Kartikasari<sup>4)</sup>,  
Pritantina Yuni Lestari<sup>5)</sup>, Tri Astuti Handayani<sup>6)</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang  
email: [isnaini\\_ns@polinema.ac.id](mailto:isnaini_ns@polinema.ac.id)

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang  
email: [alvin.nouval@polinema.ac.id](mailto:alvin.nouval@polinema.ac.id)

<sup>3</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang  
email: [ekarahayu@polinema.ac.id](mailto:ekarahayu@polinema.ac.id)

<sup>4</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang  
email: [primabeauty9@polinema.ac.id](mailto:primabeauty9@polinema.ac.id)

<sup>5</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang  
email: [pritaninayi@polinema.ac.id](mailto:pritaninayi@polinema.ac.id)

<sup>6</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang  
email: [triastuti30@polinema.ac.id](mailto:triastuti30@polinema.ac.id)

### *Abstract*

*This community service is intended to accommodate the needs of the hotel in improving English language skills in the hospitality sector for its employees, especially for waiters and waitresses, through English language training. The participants of this training were the waiters and waitresses from The Shalimar Boutique Hotel, Malang. This activity is expected to be able to improve the quality of human resources at the Shalimar Hotel through improving the English skills of the waiters and waitresses, which will then be implemented to provide services and assist restaurant visitors and hotel guests from outside Indonesia. This activity was carried out in five stages, namely planning (to determine the number of participants who were involved and the materials needed in the training), coordination with the hotel (to ensure that the plans made are in accordance with their needs), preparation of teaching materials/materials, implementation of training, and evaluation (providing questionnaires to training participants regarding the implementation and training materials).*

*Keywords: English Language Training, Hospitality Industry, Waiter and Waitress.*

### **1. PENDAHULUAN**

Dunia pariwisata semakin berkembang, di mana banyak orang melakukan perjalanan wisata baik ke daerah, kota, atau negara lain. Selain itu, banyak wisatawan yang menginap di hotel selama melakukan perjalanan wisata. Mereka memilih tinggal di hotel bukan hanya sebagai tempat peristirahatan, tetapi juga untuk menikmati fasilitas yang disediakan di hotel, seperti sarana bermain, berolahraga, serta makanan yang tersedia di restoran hotel.

Dengan beragamnya wisatawan yang datang ke berbagai tempat dan menginap di hotel, penguasaan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangat diperlukan bagi orang-orang yang bekerja di dunia pariwisata dan perhotelan agar dapat berkomunikasi dan mengakomodasi kebutuhan wisatawan atau tamu hotel. Dengan kompetensi bahasa Inggris yang baik, pelaku bisnis pariwisata dan perhotelan akan mendapatkan banyak keuntungan dengan lebih mengembangkan usahanya karena dapat menjangkau pelanggan dari berbagai negara.

Industri perhotelan adalah salah satu komponen penunjang pariwisata yang begitu penting. Oleh karena itu, kemampuan bahasa Inggris sangatlah diperlukan bagi staf hotel. Hal ini dikarenakan mereka banyak berinteraksi dengan tamu atau pengunjung dari berbagai negara sehingga penguasaan bahasa Inggris dapat memperlancar komunikasi dan membuat pengunjung lebih nyaman karena bisa berkomunikasi dengan baik dengan staf hotel terkait kebutuhan mereka saat datang dan tinggal di hotel. Misalnya, tamu hotel memerlukan informasi tentang fasilitas hotel, meminta layanan tertentu, ataupun menyatakan keluhan terkait pelayanan hotel. Jika staf dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris dengan baik, maka mereka akan dapat memberikan informasi, menjawab pertanyaan, maupun menjawab keluhan tamu dengan baik dan mudah dimengerti sehingga menghindari adanya kesalahpahaman.

The Shalimar Boutique Hotel adalah salah satu hotel *heritage* bintang 5 di Malang yang memiliki banyak pengunjung, termasuk dari mancanegara. Hotel ini berlokasi di Jl. Cerme No.16, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang. Sebagai salah satu ikon bersejarah kota Malang, The Shalimar Boutique Hotel tetap mempertahankan nilai arsitektur dan historisnya. Dengan banyaknya pengunjung yang datang dan menginap di hotel ini, baik dari dalam negeri maupun mancanegara, hotel ini telah membantu mendukung kota Malang sebagai kota tujuan wisata yang cukup besar. Oleh karena itu, staff hotel di sini perlu memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang mumpuni agar dapat melayani tamu dari berbagai negara dengan baik dan profesional.

Selain itu, Hotel Shalimar adalah salah satu hotel bintang lima yang sudah tersertifikasi ISO dan terakreditasi tingkat internasional. Hal ini tentu saja menjadi alasan bahwa para karyawan hotel harus menguasai bahasa Inggris yang menjadi salah satu syarat untuk sertifikasi dan akreditasi internasional tersebut.

Berdasarkan hasil diskusi dengan HR Manager hotel tersebut, banyak staf The Shalimar Boutique Hotel yang masih rendah kemampuan bahasa Inggrisnya sehingga diperlukan adanya pelatihan intensif untuk membantu meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris mereka. Setelah menandatangani perjanjian kerja sama (MoU) dengan Prodi Bahasa Inggris Polinema, HR Manager The Shalimar Boutique hotel meminta untuk diberikan pelatihan oleh dosen bahasa Inggris Polinema secara intensif, terutama untuk staf yang bekerja di bagian dining service, termasuk di restoran dan room service yang berkaitan dengan layanan *food & beverage*. Pelatihan bahasa Inggris intensif ini tidak hanya mengasah dan meningkatkan keterampilan berbicara, tetapi agar staf hotel yang mengikuti pelatihan ini nantinya bisa menggunakan bahasa Inggris dalam menjalankan tugasnya sebagai hotelier yang ramah dan profesional.

Menguasai bahasa Inggris berarti memahami bukan hanya kosakata apa yang harus digunakan saat berkomunikasi, tetapi bagaimana cara menggunakannya. Dengan kata lain, menguasai bahasa berarti menguasai berbagai aspek terkait penggunaan bahasa tersebut, seperti aspek linguistik, sosiolinguistik dan pragmatik, agar penguasaan bahasa Inggris lebih sempurna dan menghindari kesalahan penggunaan dan kesalahpahaman saat berkomunikasi, yang sering terjadi antara staf hotel dan tamu karena kurangnya kemampuan berbahasa Inggris yang benar. Oleh karena itu, tim pengabdian masyarakat yang akan memberikan pelatihan ini membuat rencana pelatihan bahasa Inggris yang disesuaikan dengan kebutuhan staf The Shalimar Boutique Hotel, yaitu bahasa Inggris yang secara spesifik ditujukan untuk para waiter & waitress terkait layanan makanan dan minuman, termasuk yang disajikan di restoran atau di kamar (*room service*).

Salah satu daya tarik The Shalimar Hotel adalah restorannya. Hotel ini memiliki restoran reguler yang terletak di dalam hotel, yaitu De Hemel Restaurant, yang menyajikan berbagai menu Indonesia

dan internasional. Restoran ini buka 24 jam sehingga para tamu hotel bisa menikmati makanan di sini setiap saat. Di samping itu, hotel ini juga membuka restoran yang disediakan bagi pengunjung umum, yang terletak di dekat hotel, tepatnya di Jl. Buring No.50, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang. Restoran ini diberi nama La Regina. Berbeda dengan De Hemel Restaurant yang menyediakan beragam menu Indonesia dan mancanegara, La Regina khusus menyajikan makanan dan minuman otentik Italia, seperti *pizza, calzone, panini, insalata di manzo, calamari fritti*, dan sebagainya. La Regina juga menyediakan banyak fasilitas lain untuk memanjakan pengunjung, seperti *private meeting & function room, bar, outdoor area*, serta *live music*. Berdasarkan hasil diskusi dengan HR manager the Shalimar Boutique Hotel serta hasil observasi langsung, La Regina sering dikunjungi oleh tamu manca negara.

Dengan fasilitas restoran yang besar dan menjangkau masyarakat luas baik tamu hotel maupun masyarakat umum lokal dan mancanegara, diperlukan peningkatan kemampuan bahasa Inggris bagi *waiter & waitress* di restoran tersebut, mengingat kemampuan bahasa Inggris para pekerja di restoran hotel masih perlu ditingkatkan demi memberikan pelayanan yang maksimal untuk pengunjung dan meningkatkan profesionalitas dengan cara komunikasi yang baik dan lancar antara pelayan dan pengunjung hotel serta restaurant.

## 2. KAJIAN LITERATUR

Ada dua jenis literature yang dibahas dalam bagian ini. Yang pertama adalah pembahasan tentang Pentingnya Bahasa Inggris di Bidang Perhotelan dan Shalimar Boutique Hotel.

### a. Pentingnya Bahasa Inggris di Bidang Perhotelan

Industri Pariwisata khususnya bidang Perhotelan saat ini sudah mulai bangkit dan berangsur-angsur kembali normal setelah lebih dari 2 tahun terpuruk imbas dari pandemic Covid-19. Tentunya hal ini berdampak baik bagi para pekerja perhotelan. Dan menguasai bahasa inggris tentunya sangat penting di dunia

perhotelan, baik itu hotel biasa maupun hotel bintang 5, bahasa inggris ini menjadi bahasa yang sangat basic dan sering kita dengarkan jika kita pergi ke hotel. dari Mulai security yang mungkin menggunakan bahasa inggris yang sangat simple, lalu Receptionist atau Front Office yang biasa menangani tamu pada saat check in, waiter atau waitress sampai staff-staff hotel lainnya. Ini sangat penting agar komunikasi antara tamu hotel dan staff hotel bisa berjalan dengan baik, mengingat banyaknya tamu asing yang menginap di Indonesia, untuk keperluan bisnis maupun untuk keperluan liburan. Terutama di daerah-daerah yang ramai oleh tourist seperti Jakarta, Bali, Lombok, Labuan Bajo, Bandung, Yogyakarta dan masih banyak daerah lainnya yang menjadi tujuan destinasi tourist di Indonesia.

Pasti banyak yang bertanya siapa saja yang harus berbicara dalam bahasa inggris di hotel? jawabannya adalah semua staff yang bekerja di hotel tersebut. seperti yang tadi sudah dijelaskan sebelumnya. semua staff di hotel di haruskan bisa menguasai bahasa inggris, paling tidak percakapan-percakapan yang umumnya banyak digunakan di lingkungan hotel. Berikut beberapa posisi yang diwajibkan memiliki kemampuan bahasa inggris yang bagus, diantaranya:

1. General Manager dan Assistant General Manager

Sebagai seorang pemimpin General Manager dan Assistant General Manager harus menguasai kemampuan bahasa inggris yang bagus dan baik, hal ini karena kebanyakan laporan – laporan yang dibuat harus menggunakan bahasa inggris, baik itu report internal maupun laporan eksternal. Terlebih dalam membuat laporan untuk Owner atau management, tidak jarang juga level General Manager dan Assistant General Manager harus berbicara langsung dengan tamu-tamu tertentu.

2. Pentingnya Bahasa Inggris Untuk Level *Head of Departments*

Level Head of Departments atau biasa yang kita kenal sebagai level HOD, diantaranya adalah : level para Manager dari departments terkait, Secretary, dan Talent and acquisitions (HR), di level ini

tentu kemampuan bahasa inggris yang baik sangat diperlukan. Selain perihal pembuatan internal report seperti memo, minute meeting, laporan keuangan dll. Para Manager ini biasanya juga terjun langsung untuk bertemu dengan tamu, baik itu untuk maintain relationship atau menangani tamu yang complain.

### 3. Receptionist

Pertama kali ketika tamu datang dan melakukan proses check in adalah melakukan registrasi di Receptionist, tentunya Receptionist merupakan bagian yang sangat penting dalam melakukan welcoming tamu. Kemampuan bahasa inggris seorang receptionist pun di haruskan sangat baik karena akan menjelaskan banyak hal kepada tamu, seperti jenis atau tipe-tipe kamar, fasilitas hotel, Restaurant, Gym, Spa bahkan menjelaskan tentang transportation di hotel, hal ini perlu di sampaikan agar tidak adanya miscommunications sewaktu tamu check in.

### 4. Pramusaji Atau Waiter Dan Waitress

Sebagai seorang pramusaji atau waiter dan waitress, mempunyai kemampuan berbahasa inggris yang baik sangat penting, karena langsung berhadapan dengan tamu langsung di restaurant. sewaktu tamu ingin memesan makanan, waiter dan waitress harus mengerti apa yang dipesan atau yang disampaikan oleh tamu, agar tidak ada kesalahan saat memesan makanan dan makanan yang dipesan pun sesuai dengan keinginan tamu. Waiter dan waitress juga sering kali harus handle ketika ada tamu yang complain di area restaurant.

### 5. Housekeeping

Peranan housekeeping juga tidak kalah penting. Housekeeping harus bisa berkomunikasi dengan baik dengan tamu, hal ini sering kali ada tamu yang langsung bertanya kepada housekeeping perihal kebersihan kamar dan perihal laundry, maka dari itu kemampuan berbahasa inggris sangat diperlukan. Berdasarkan paparan di atas, menjadi sangat penting agar para hotelier diberikan pelatihan mengenai penggunaan Bahasa Inggris yang aplikatif.

Bahasa sebagai media komunikasi tentunya menggunakan symbol dan

karakteristik bunyi bahasa itu sendiri. Symbol dan karakteristik masing-masing bahasa itu berbeda-beda antara satu dengan lainnya. Untuk itu belajar suatu bahasa memerlukan pengetahuan baik terkait dengan bunyi bahasa, pembendaharaan bahasa dan struktur kalimat itu sendiri (Nababan, 1993). Dalam belajar bahasa yang sifatnya praktis, materi pelatihan berbahasa dominan pada pelatihan keterampilan berbahasa yaitu bagaimana bahasa itu dimanfaatkan dalam keterampilan berbicara (speaking), keterampilan menyimak (listening) yaitu kemampuan mengucapkan bunyi dan mengidentifikasi bunyi; sehingga dapat memahami dan mengerti kosakata 14 yang diucapkan oleh seseorang; keterampilan membaca (reading); yakni memahami dan mengerti pesan yang disampaikan oleh seseorang melalui teks tertulis dan dapat memberi respon yang tepat, baik sifatnya perbuatan maupun sifatnya tulisan, keterampilan menulis (writing), yakni kemampuan seseorang menuliskan pesannya untuk disampaikan kepada pembaca atau mitra berkomunikasi. Berkenan uraian diatas, Djojuroto (2007) menguraikan proses komunikasi diunsuri peserta tutur, yang terdiri peserta tutur disebut encoder atau pengirim pesan; peserta tutur yang disebut dengan decoder, yaitu peserta tutur yang menerima pesan yang disampaikan. Dalam proses berinteraksi tentunya diartikulasikan oleh encoder dan diinterpretasikan oleh decoder. Pesan-pesan yang dikemas dalam simbol-simbol bahasa tersebut mengandung pesan atau makna relative sama dengan maksud pembicara dan penafsiran pendengar itu, sehingga terjadi transaksi makna yang dapat menimbulkan reaksi dan aksi, sebagai wujud kemampuan berkomunikasi. Dalam pendekatan pengajaran bahas, sebagaimana disampaikan oleh Davies dan Elder (2006) bahwa dalam merancang pembelajaran bahasa yang sifatnya praktis, maka pembelajar harus diberi pengalaman nyata berupa cara mengucapkan bunyi-bunyi bahasa, kalimat dan menguasai sejumlah kosakata umum dan khusus dalam bidang tertentu. Dari proses latihan itu akan

tersimpan dalam pikiran pembelajar sejumlah sistem bahasa mulai dari bunyi hingga pada kalimat. Sejumlah sistem bahasa itu dapat dipakai dalam berkomunikasi secara nyata dalam interaksi komunikasi.

Seperti dikutip dalam Rahadiano (2014), berkenaan dengan pelatihan bahasa Inggris, Larsen-Freeman (1986) menyarankan pendekatan audio-lingual method, dikombinasikan dengan pendekatan komunikatif sebagaimana telah dikembangkan oleh Littlewood (1981). Kalau kita cermat kombinasi pendekatan ini dapat saja lebih efektif mencapai target pelatihan bahasa Inggris yang sifatnya praktis. Pada pendekatan audio-lingual method, berfungsi membentuk kebiasaan atau habitual melalui teknik drillnya; yakni penekanan pada audio-lingual yaitu latihan mengidentifikasi bunyi sampai pada pemahaman secara otomatis terhadap utterance yang disampaikan. Keterampilan ini dapat terbentuk bunyi dan kosakata diperdengarkan berulang-ulang kemudian diikuti latihan pengucapan yang bertubi-tubi, dengan demikian proses ini dapat membentuk koordinasi otomatis antara pendengaran dengan kemantapan pengucapan secara otomatis, disamping itu kosakata dan kalimat dapat pula terekam dengan optimal dalam otak. Lebih lanjut Littlewood (1981) menengaskan bahwa dalam belajar bahasa tidak lepas pula dari konteks dan situasi; kadang kala suatu tuturan menimbulkan makna baru yang disebut dengan pragmatik. Konteks ini harus pula dipahami dan dimengerti oleh pembelajar bahasa. Untuk itu situasi dan konteks nyata harus pula menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan pembelajaran bahasa. Di sinilah fasilitator dituntut memiliki daya cipta merancang materi pelatihan yang kreatif, dan dapat mengantarkan trainee mampu berkomunikasi dan berinteraksi. Berkenaan dengan tujuan pelatihan ini maka pendekatan kombinatorik workshop sangat tepat dimanfaatkan dalam pelatihan berbahasa Inggris Praktis.

#### **b. Shalimar Boutique Hotel**

The Shalimar Boutique Hotel Malang yang berlokasi di Jl. Cerme No.16, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang merupakan bangunan heritage di kota Malang yang memiliki 44 kamar. Sebagai salah satu ikon bersejarah kota Malang, The Shalimar Hotel tetap mempertahankan nilai arsitektur dan historisnya. Dengan banyaknya pengunjung yang datang dan menginap di hotel ini, baik dari dalam negeri maupun mancanegara, terutama yang berasal dari negara dengan penutur jati Bahasa Inggris atau yang memahami Bahasa Inggris. Hotel ini telah membantu mendukung kota Malang sebagai kota tujuan wisata yang cukup besar.

Sebagai hotel heritage yang menyuguhkan beragam fasilitas, salah satu daya tarik hotel ini adalah restorannya. Hotel ini memiliki restoran reguler yang terletak di dalam hotel, yaitu De Hemel Restaurant, yang menyajikan berbagai menu Indonesia dan internasional. Restoran ini buka 24 jam sehingga para tamu hotel bisa menikmati makanan di sini setiap saat. Di samping itu, hotel ini juga membuka restoran yang disediakan bagi pengunjung umum, yang terletak di dekat hotel, tepatnya di Jl. Buring No.50, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang. Restoran ini diberi nama La Regina. La Regina khusus menyajikan makanan dan minuman otentik Italia, seperti pizza, calzone, panini, insalata di manzo, calamari fritti, dan sebagainya. La Regina juga menyediakan banyak fasilitas lain untuk memanjakan pengunjung, seperti private meeting & function room, bar, outdoor area, serta live music. Di dalam hotel ini, juga terdapat De Hemel Restaurant yang mengambil latar taman dan alam. Restoran yang buka setiap hari mulai pukul 6.00-22.00 WIB tersebut menyediakan menu nusantara dan internasional.

Dengan fasilitas restoran yang besar dan menjangkau masyarakat luas baik tamu hotel maupun masyarakat umum lokal dan mancanegara, diperlukan peningkatan kemampuan bahasa Inggris bagi waiter & waitress di restoran tersebut, mengingat kemampuan para pekerja di restoran hotel masih perlu ditingkatkan

demikian memberikan pelayanan yang maksimal untuk pengunjung dan meningkatkan profesionalitas dengan cara komunikasi yang baik dan lancar antara pelayan dan pengunjung restoran.

Oleh karenanya, waiter dan waitress yang bekerja di restoran tersebut diharapkan mampu berbahasa asing, terutama Bahasa Inggris. Hal ini juga diutarakan oleh manajemen hotel yang meminta untuk diadakan pelatihan penguasaan Bahasa Inggris bagi waiter dan waitress agar mereka lebih siap memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan tamu internasional. Oleh karena itu, fokus kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat adalah peningkatan kemampuan Bahasa Inggris bidang hospitality untuk waiter and waitress The Shalimar Boutique Hotel. Dalam hal ini, pihak hotel juga telah bersedia menyiapkan ruangan tempat pelatihan yang berlokasi di salah satu hall atau ruangan di hotel yang kondusif dan mampu menampung seluruh peserta dan tutor/instruktur guna pelaksanaan pelatihan intensif bahasa Inggris

### 3. METODE

Permasalahan utama yang dialami oleh staf hotel Shalimar Boutique pada bagian food and beverage terutama oleh waiter/waitress adalah kurangnya kemampuan berbahasa Inggris. Mengingat Penguasaan bahasa Inggris ini sangat penting karena waiter/waitress berinteraksi langsung dengan tamu hotel yang sebagian tamu di Shalimar adalah tamu mancanegara. Dengan demikian, diperlukan adanya pelatihan Bahasa Inggris yang intensif difokuskan pada pelatihan bahasa Inggris untuk waiter/waitress di restoran hotel The Shalimar Boutique Hotel Malang.

Agar para waiter/waitress dapat praktik langsung menggunakan Bahasa Inggris sesuai dengan konteks dan situasi, maka pelatihan ini dilaksanakan secara offline/ luring di hotel Shalimar. Kemudian, untuk pelaksanaan kegiatan pelatihan pada pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Tahapan yang pertama yaitu perencanaan. Perencanaan ini

dilakukan untuk mengetahui jumlah peserta, metode yang akan digunakan selama pelatihan, serta materi-materi apa saja yang dapat diberikan kepada para waiter dan waitress di hotel Shalimar terutama yang berkaitan dengan Bahasa Inggris yang digunakan di departemen food and beverage. Tahapan yang kedua adalah melakukan koordinasi dengan pihak hotel. Koordinasi ini dilakukan untuk memastikan apakah jumlah peserta, metode yang dipilih serta topik-topik yang ditentukan dalam perencanaan pelatihan yang akan diselenggarakan dan program yang akan dilakukan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak hotel. Pada tahapan ini, tim juga memperkenalkan anggota yang terlibat dalam pelatihan (tutor). Tahapan selanjutnya adalah menyiapkan materi yang akan diajarkan. Materi ini disiapkan bersama oleh tim PPM. Materi yang disiapkan disesuaikan dengan produk-produk yang dimiliki oleh Shalimar hotel, misalnya menu makanan yang ada di restaurant. Pihak hotel sepakat untuk memberikan informasi terkait produk-produk yang ada di restoran yang dimiliki. Dengan demikian, para staf hotel yang bekerja sebagai waiter dan waitress akan bisa praktik langsung sesuai dengan kondisi yang nyata.

Tahapan keempat yaitu pelaksanaan pelatihan. Pelaksanaan pelatihan Bahasa Inggris untuk waiter dan waitress di hotel Shalimar dilakukan dalam 8 kali tatap muka secara offline /luring di hotel shalimar. Pelatihan dilaksanakan 2 kali dalam seminggu selama 90 menit untuk setiap tatap muka. Materi untuk pertemuan pertama sampai pertemuan keempat adalah pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris secara umum. Materi itu mencakup Greeting and Introduction, talking about daily activities, talking about favorite food and drinks, dan asking and giving opinions. Sedangkan materi untuk pertemuan kelima sampai pertemuan kesepuluh adalah materi English for Specific Purposes yaitu materi Bahasa Inggris khusus untuk waiter and waitress. Materi tersebut mencakup kosa kata yang berkaitan dengan food and beverage, taking reservations by phone, receiving and seating guests, taking food

and beverage orders, serving food and beverage, presenting the check/bill and handling complaints of the customers. Selama pelatihan, peserta akan mendapat kesempatan untuk praktik langsung di tempat kerja dan praktik dilakukan pada setiap pertemuan. Karena pelatihan ini akan dilaksanakan secara luring/ tatap muka langsung, maka protokol kesehatan yang ketat akan diterapkan pada setiap pertemuan. Baik peserta maupun tutor wajib menggunakan masker, menjaga jarak, maksimal 10 peserta di ruangan, dan sudah mendapatkan vaksinasi lengkap 2 dosis.

Di akhir kegiatan, terdapat evaluasi dalam pelatihan ini dilaksanakan pada pertengahan dan di akhir kegiatan. Tim PPM akan membagikan meminta feedback langsung kepada peserta pelatihan dan membagi kuesioner mengenai pelaksanaan pelatihan. TIM PPM juga akan meminta peserta untuk memberikan masukan dan saran terkait dengan pelaksanaan pelatihan selanjutnya. Selain itu, setelah selesai pelatihan, akan diadakan ujian/ test untuk mengukur kemampuan Bahasa Inggris yang dimiliki oleh waiter dan waitress di hotel Shalimar. Bagi peserta yang lulus dalam ujian akhir akan mendapatkan sertifikat pelatihan.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### HASIL

Pelatihan bahasa Inggris untuk waiter dan waitress di Shalimar dilaksanakan 4 kali. Pada kegiatan pelatihan, peserta diberikan kegiatan yang memungkinkan peserta untuk dapat berlatih menggunakan ekspresi yang tepat dalam bahasa Inggris dan berbicara dalam bahasa Inggris khususnya dengan tamu hotel. Peserta diberikan pre-test pada pertemuan pertama. Pelatihan peningkatan kemampuan bahasa Inggris bidang *hospitality* ini meliputi beberapa materi yang berkaitan dengan pelayanan di restoran dan juga *front-office*. Pada pertemuan terakhir, peserta pelatihan diberikan *post-test* yang berupa *role-play*. Dari hasil *pre-test* dan *post-test*, terlihat adanya peningkatan yang signifikan pada kemampuan bahasa Inggris di bidang

*hospitality* pada *waiters* dan *waitresses* di Shalimar Boutique Hotel. Awalnya para peserta pelatihan masih menggunakan ungkapan-ungkapan yang tidak resmi saat pre-test serta tampak belum percaya diri ketika berbicara menggunakan bahasa Inggris. Hal ini terlihat dari volume suara peserta yang terdengar sangat pelan. Tetapi setelah mengikuti pelatihan, para peserta menjadi lebih percaya diri saat mengucapkan ungkapan-ungkapan dalam bahasa Inggris dan peserta juga sudah bisa memilih ungkapan yang resmi untuk melakukan pelayanan kepada pengunjung. Kegiatan pengabdian ini memberikan manfaat, antara lain:

1. Bagi para *waiter* dan *waitress*: Pelatihan ini dapat meningkatkan pengetahuan mereka mengenai penggunaan Bahasa Inggris bidang *hospitality* untuk digunakan dalam berkomunikasi dan melayani para pengunjung restoran yang berasal dari luar Indonesia. Pelatihan ini juga mampu
2. Bagi pihak hotel: Pelatihan ini dapat meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki oleh hotel sehingga akan tercipta SDM yang unggul yang mampu bersaing di tingkat global.
3. Bagi dosen Prodi Bahasa Inggris: Pelatihan ini dapat berguna untuk mengimplementasikan teori tentang bahasa Inggris untuk industri *hospitality* yang biasa diajarkan di kelas secara nyata dan terukur. Pelatihan ini juga berguna untuk mengetahui kebutuhan dari industry sehingga para dosen mampu menyesuaikan materi ajar yang diberikan kepada mahasiswa.





**Gambar 1. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Hotel Shalimar**

## SARAN

Dari kegiatan PkM yang telah dilakukan, penulis mempunyai saran untuk beberapa pihak, yaitu:

1. Untuk: diharapkan para hotelier bisa mengaplikasikan bahasa inggris di kehidupan sehari-hari dan ketika bekerja sehingga dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam berbahasa inggris.
2. Untuk dosen Polinema: para dosen diharapkan melaksanakan kegiatan pengabdian ini secara berkelanjutan sehingga hasil dari pelatihan bisa bermanfaat untuk hotelier yang bekerja di Shalimar Boutique Hotel.

## 5. DAFTAR REFERENSI

- Adilla, F. 2021. Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress Tirta Ayu Restoran Pada Hotel Aryaduta Pekanbaru. JOM FISIP. Universitas Riau.
- Anandkumar, S. Victor. E-Tourism. Puducherry.
- Achmad, S. 2011. Workshop Pengembangan Karakter di SMP Neg. 2 limboto Gorontalo.
- Cohen Elizabeth G. 1986. Designing Groupwork: Strategies for the Heterogeneous Classroom. N.Y. London: Teachers College, Columbia Universty.
- Hamzah, A. (2006). The Tourism and Hospitality Issues in Malaysia. Journal of Hospitality. Malaysia: Pearson Ltd.

Riyantika, F., Endra, R., Afrulli, T., Puspa, A. 2020. Needs Analysis of English for Specific Purposes at Food Beverage Emersia Hotel Bandar Lampung. Beyond Linguistika. Universitas Bandar Lampung.

Walker, Robin & Harding, Keith. 2009. Oxford English for Careers (Tourism)-Student's Book. Oxford: Oxford University Press.