

PELATIHAN BAHASA ASING STAFF *NAMI CHIKIN*

Putu Devi Maharani¹⁾, Wayan Nurita²⁾, Ni Kadek Ayu Siska Sinta Dewi³⁾

^{1,2,3}Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: devi.maharani@unmas.ac.id¹, nuritabaliwayan@unmas.ac.id², siskasinta58@gmail.com³

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian ini menyoasar UMKM *Nami Chikin* yang terletak di Dalung Permai, Badung, Bali. UMKM ini bergerak di bidang jasa boga yang menjual makanan Korea. Pelanggan *Nami Chikin* dari berbagai kalangan, baik masyarakat lokal maupun masyarakat asing termasuk pelanggan dari Jepang. Hal ini menyebabkan staf di *Nami Chikin* memerlukan kemampuan berkomunikasi bahasa asing tidak saja bahasa Korea, namun bahasa Inggris dan Jepang. Hasil observasi menemukan staf di *Nami Chikin* memiliki keterbatasan berkomunikasi dalam bahasa Inggris dan Jepang sehingga kurang percaya diri menghadapi pelanggan asing. Tujuan kegiatan ini memberikan pelatihan bahasa Inggris dan Jepang kepada staf di *Nami Chikin*. Ada 4 program yang dilaksanakan dalam kegiatan pengabdian ini, yaitu: 1) memberikan penyuluhan tentang percakapan dasar yang digunakan untuk mengambil pesanan dalam bahasa Inggris dan Jepang, 2) memberikan materi pelatihan pemesanan makanan, menyajikan makanan, dan komunikasi sehari-hari di restoran, 3) memberikan pelatihan kosa-kata, tata bahasa dan ungkapan umum dalam bahasa Inggris dan Jepang, 4) melakukan pendampingan dan pelatihan percakapan mengambil pesanan dalam bahasa Inggris dan Jepang kepada tamu asing. Hasil pelatihan ini memperlihatkan peningkatan pelayanan staf kepada pelanggan dengan kemampuan bahasa asing yang lebih baik, peningkatan rasa percaya diri staf saat memberi pelayanan kepada tamu asing. Pelatihan ini juga membantu memperkuat hubungan kerja antara staf, karena mereka dapat saling membantu dan berkolaborasi dalam situasi yang membutuhkan komunikasi dalam bahasa asing.

Kata Kunci: Pelatihan bahasa asing, staf, pengabdian masyarakat

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang semakin maju, kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing seperti bahasa Inggris dan Jepang telah menjadi kebutuhan penting di berbagai bidang, termasuk industri restoran. *Nami Chikin* merupakan sebuah UMKM yang bergerak di bidang pelayanan pemesanan dan penyediaan makanan dan minuman ala Korea. Variasi makanan dan minuman yang disediakan di *Nami Chikin* banyak digemari oleh kalangan remaja maupun dewasa baik lokal maupun orang asing karena rasanya yang otentik. Makanan dan minuman yang dijual di *Nami Chikin* cukup berkualitas dengan harga terjangkau. Namun kendala yang dihadapi pemilik UMKM ini adalah terbatasnya kemampuan berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris dan Jepang para stafnya. Kemampuan berbahasa asing disinyalir akan membantu staf

memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan asing. Karena pelanggan UMKM ini tidak saja masyarakat lokal, tapi cukup banyak pelanggan dari mancanegara yang datang dan menikmati varian menu yang disediakan.

Para staf mengaku kurang percaya diri ketika menghadapi pelanggan asing. Kurang mengerti bahasa yang digunakan pelanggan dan rasa takut menggunakan bahasa Inggris maupun Jepang yang sangat terbatas berpengaruh terhadap pelayanan para staf kepada pelanggan khususnya pelanggan asing. Tentu hal ini akan menjadi masalah yang akan mengancam keberlangsungan UMKM di tengah persaingan bisnis saat ini. Kendala ini menjadi acuan tim pengabdian untuk membantu meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris dan Jepang para staf di UMKM *Nami Chikin*.

Program kerja yang dilakukan untuk mengembangkan keterampilan berbahasa Inggris dan Jepang kepada para staf dengan pembelajaran secara langsung. Metode pembelajaran interaktif menjadi pilihan dalam pelaksanaannya agar staf dapat langsung mengaplikasikan kemampuan bahasa Inggris dan Jepangnya saat bekerja. Pelatihan bahasa Inggris dan Jepang yang diberikan adalah bahasa Inggris dan Jepang umum dengan kosakata dalam ruang lingkup tata boga atau pelayanan pemesanan makanan dan minuman. Pemilihan materi ini sesuai dengan apa yang disebut Antika (2021) bahwa akan sangat tidak mungkin bagi seseorang untuk mampu berkomunikasi menggunakan suatu bahasa tanpa adanya pengetahuan dan pemahaman akan kosakata dalam bahasa tersebut. Kemudian peserta pelatihan diajak praktek berkomunikasi dengan materi-materi bahasa Inggris dan Jepang yang telah dipelajari sebelumnya.

Adapun tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah:

1. Memberikan penyuluhan tentang percakapan dasar yang digunakan untuk *taking order* dalam bahasa Inggris dan Jepang.
2. Memberikan materi pelatihan percakapan mencakup salam, pemesanan makanan, menyajikan makanan dan situasi sehari-hari di restoran.
3. Memberikan pelatihan kosa kata, tata bahasa dan ungkapan umum dalam bahasa Inggris dan Jepang. Para staff berlatih percakapan dalam situasi simulasi dengan bantuan instruktur.
4. Melakukan pendampingan dan pelatihan mengenai percakapan *taking order* bahasa Inggris dan bahasa Jepang kepada tamu asing.

METODE

Pelatihan percakapan bahasa Inggris dan Jepang kepada para staf di *Nami Chikin* dilakukan dengan metode secara langsung atau dengan tatap muka. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan metode interaktif melalui praktik langsung. Berdasarkan pendapat Sudjana (2005: 157-158) praktik langsung yakni metode dalam pembelajaran yang digunakan dengan tujuan melatih serta meningkatkan kemampuan peserta didik dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh untuk dilakukan di kehidupan nyata atau lapangan, pekerjaan, atau tugas yang sebenarnya. Observasi awal untuk mengetahui kemampuan bahasa Inggris dan Jepang para staf di *Nami Chikin* adalah dengan melakukan tes tulis dan wawancara singkat. Kegiatan pelatihan dilakukan dengan menggunakan metode interaktif dengan menerapkan simulasi bercakap-cakap dengan bahasa Inggris dan Jepang dalam berbagai situasi yang biasanya dihadapi para pelayan restoran seperti percakapan tentang salam, pemesanan makanan, menyajikan makanan serta situasi setiap hari di restoran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris dan Jepang ini dilakukan dengan empat program, yakni diawali dengan sosialisasi kepada para staf tentang pentingnya memahami kondisi dan penggunaan bahasa Inggris yang baik, memberikan materi pelatihan percakapan, Memberikan pelatihan kosa kata, tata bahasa dan ungkapan umum dalam bahasa Inggris, dan pendampingan dan pelatihan mengenai percakapan *taking order*.

Sosialisasi Pemahaman Konteks Situasi dalam Berbahasa Inggris

Kegiatan sosialisasi kepada staf dilaksanakan selama 4 hari dari tanggal 13 Juli s/d 17 Juli 2023. Kegiatan ini dimulai dengan memberikan pemahaman tentang teori konteks situasi oleh Halliday (1994) yang perlu diketahui saat berbicara kepada orang, mengenalkan percakapan dasar saat *taking order* dalam bahasa Inggris kepada tamu asing. Berikut salah satu contoh percakapan bahasa Inggris yang dilatih:

Waitress : *Hi. Welcome to our restaurant! Can I help you?*

Guest : *Hi. Thank you. Can I have a table for one please?*

Waitress : *Of course. Let me show you! Please come this way.*

Guest : *Can I see the menu, please?*

- Waitress* : *Sure. Here you are.*
- Guest.* : *Thank you. What is the most recommended food in this restaurant?*
- Waitress* : *Chicken Pok Korean Sauce, Sir*
- Guest* : *That sounds okay. I would like to have that.*
- Waitress* : *What would you like to drink?*
- Guest* : *Orange tea please*
- Waitress* : *Ok, please wait a moment while we are preparing your orders.*

Memberikan Materi Pelatihan Percakapan

Materi pelatihan percakapan bahasa Inggris dan bahasa Jepang di restoran yang diberikan mencakup salam, pemesanan makanan, menyajikan makanan dan situasi sehari-hari di restoran.



Gambar 1. Pelatihan dengan simulasi

Pelatihan Kosa Kata, Tata Bahasa Dan Ungkapan Umum

Kegiatan memberikan pelatihan kosa kata, tata bahasa dan ungkapan umum dalam bahasa Inggris dan Jepang. Para staf berlatih percakapan dalam situasi simulasi dengan bantuan instruktur dilaksanakan selama 4 hari dari tanggal 1 Agustus s/d 5 Agustus 2023. Kegiatan ini harus dilakukan setiap hari. Kegiatan ini dimulai dengan memperkenalkan kosa kata, tata bahasa serta ungkapan umum yang sopan dalam percakapan bahasa Inggris dan Jepang saat melayani wisatawan asing serta memberikan contoh kepada staf saat melayani wisatawan asing.

Pendampingan Dan Pelatihan Percakapan *Taking Order*

Kegiatan melakukan pendampingan dan pelatihan mengenai percakapan *taking order* bahasa Inggris dan Jepang kepada pelanggan asing dilaksanakan selama 5 hari dari tanggal 6 Agustus s/d 11 Agustus 2023. Kegiatan ini dilakukan dengan mendampingi langsung staf mempraktekkan bahasa asing yang dipelajari kepada tamu untuk melatih rasa percaya diri mereka saat melayani tamu asing agar kedepannya dapat memberikan contoh dan membantu staf lainnya yang kurang percaya diri menghadapi tamu asing.



Gambar 2. Pendampingan Percakapan *Taking Order*

Pendampingan dan evaluasi kegiatan dilaksanakan setelah keempat program kegiatan terlaksana dan selesai dengan baik. Setelah pendampingan berlangsung, evaluasi secara langsung diberikan dengan membahas materi terkait kendala yang ditemukan saat praktik. Praktik kembali dilakukan dengan pembelajaran lebih detail pada kasus-kasus yang ditemukan selama pendampingan dengan mengajarkan bahasa Inggris dan Jepang yang sesuai (baik kosakata maupun tata bahasa) agar staf terlihat sopan dan bertutur bahasa dengan profesional.

Percakapan *taking order* juga diajarkan dalam bahasa Jepang karena seperti yang telah diungkapkan di atas bahwa terkadang ada juga wisatawan Jepang yang mampir dan makan di *Nami Chikin*. Contoh *taking order* dalam bahasa Jepang dapat dilihat pada percakapan di bawah ini antara staff dan wisatawan Jepang sebagai berikut.

Weitaa : *Irasshaimase.*

Waiter : Selamat datang (di restoran). Apakah anda sudah memesan sebelumnya?

Okyakusama : *Iie, Mada desu*

Tamu : Tidak, saya belum memesan.

Weitaa : *Okyaku sama no onamae to ninzoo wo onegai itashimasu.*

Waiter : Mohon nama dan jumlah orangnya (yang akan makan).

Okyakusama: *Yamada desu. rokunin desu.*

Tamu : Namanya Yamada. Ada 6 orang.

Weitoresu : *Yamada sama, roku meisama desu ne.*

Waiter : Tuan Yamada, 6 orang ya.

Weitoresu : *Kochira wa tou resutoran no menyuu de gozaimasu.
Douzo goyukkuri oerabi kudasaimase.*

Waiter : Ini menu dari restoran ini. Silahkan memilih hidangan pelan pelan.
Daftar minumannya ada di sini.

Okyakusama : *Arigatou.*

Tamu : Terima kasih,

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama kurang lebih 5 minggu. Berikut ini adalah realisasi capaian serta program kerja yang dilaksanakan di Nami Chikin Dalung Permai seperti table di bawah ini:

Tabel 1. Realisasi Ketercapaian

Jenis Program Kerja	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
Pelatihan Percakapan Bahasa Inggris dan Jepang Kepada Staf di Nami Chikin	1. Memberikan penyuluhan tentang percakapan dasar yang digunakan untuk taking order dalam bahasa Inggris dan Jepang.	100%
	2. Memberikan materi pelatihan percakapan mencakup salam, pemesanan makanan, menyajikan makanan dan	100%

situasi sehari-hari di restoran.	
3. Memberikan pelatihan kosa kata, tata bahasa dan ungkapan umum dalam bahasa Inggris dan Jepang dengan berlatih percakapan dalam situasi simulasi.	100%
4. Melakukan pendampingan dan pelatihan mengenai percakapan <i>taking order</i> bahasa Inggris dan Jepang kepada tamu asing.	100%
5. Pendampingan dan evaluasi kegiatan	100%

SIMPULAN

Pelatihan percakapan bahasa Inggris dan Jepang untuk staf di Nami Chikin adalah langkah cerdas dalam menghadapi tantangan globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat. Dengan pelatihan berbahasa Inggris dan Jepang baik, staf tidak hanya dapat memberikan pelayanan lebih baik kepada pelanggan tetapi kegiatan pelatihan ini membuat hubungan solidaritas antar staf menjadi semakin baik yang mengakibatkan meningkatnya kualitas hubungan kerja. Pelatihan ini adalah investasi yang berharga dalam pembangunan sumber daya manusia UMKM yang akan berdampak positif dalam jangka panjang

DAFTAR RUJUKAN

- Antika, R. 2021. The effects of English songs in learning vocabulary for young learners. *10th National Online Seminar on Linguistics, Language, Teaching and Literature*, 119-131.
- Febriana, M., Nurkamto, J., Rochsantiningsih, D., & Muhtia, A. (2018). Teaching in Rural Indonesian Schools : Teachers ' Challenges. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 5(5), 11–20. Retrieved from <https://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/view/305/232>
- Halliday, M.A.K, dan Ruqaiya Hasan. 1994. *Bahasa, Konteks, dan Teks. Aspek-Aspek Bahasa dalam Pandangan Semiotik Sosial*. (Asruddin Barori Tou). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handayani, S. 2015. Pentingnya Kemampuan Berbahasa Inggris. *Ikatan Sarjana Pendidikan Indonesia (ISPI) Jawa Tengah*, 102-106.
- Juliati, dkk. 2020. Peningkatan Kualitas SDM Melalui Pelatihan Bahasa Asing untuk Kampung Biru Arema Malang, Jawa Timur. *Jurnal Abdinus: Jurnal Pengabdian Nusantara*. Vol 3, No. 2, hal. 294-305. DOI: <https://doi.org/10.29407/ja.v3i2.13819>



- Permata, Nia Nuryanti, Dini Hadiani. 2018. Pelatihan Bahasa Inggris Dasar dalam Upaya Peningkatan Kemampuan Mahasiswa Bidikmisi Polman Bandung. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol 2, No 4. Diunduh pada <https://jurnal.unpad.ac.id/pkm/article/view/19781/9596>
- Sudjana, N. 2005. *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sulatra, I K., dkk. 2022. *Pelatihan Bahasa Inggris Dan Hospitality Kepada Staff Beyond Bungalows*. Lokatara Saraswati: *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 50-55.
- Syukur, Bambang Abdul Syukur, Ririn. 2023. English Language Training as a Community Empowerment Effort to Initiate Kampung Inggris Lawu. *Dinamisa Jurnal Pengabdian Masyarakat*. Vol. 7, No. 4. DOI: <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v7i4.12512>