

Pelatihan *English For Front Office And Kitchen Communicaton* Bagi Siswa-Siswi SMK Kridawisata

Suprayogi Suprayogi^{1*}, Elizabeth Ngestirosa Endang Worokasih², Afrianto Afrianto³, Ely Nurmaily⁴, Bagas Kurniawan⁵, Langgeng Prasetyo⁶

^{1,2,3,4,5,6} Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Sastra dan Ilmu Pendidikan, Universitas Teknokrat Indonesia

*Email: suprayogi@teknokrat.ac.id

Abstrak– Pengabdian kepada masyarakat ini bertajuk pelatihan *English for front office and kitchen communicaton* bagi siswa-siswi SMK Kridawisata dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran bahasa Inggris bagi siswa dan meningkatkan kualitas bahasa Inggris di sekolah tersebut menuju SMK Pusat Keunggulan. Kegiatan yang bersifat pembelajaran berpusat pada siswa ini menekankan pentingnya pembelajaran mandiri di luar sekolah melalui *conversation drilling* dan pengenalan aplikasi berbasis android, pentingnya keberanian berbicara dan pengalaman belajar yang konsisten. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa siswa-siswi memperoleh peningkatan pengetahuan serta persepsi yang lebih baik tentang bahasa Inggris kepariwisataan.

Kata Kunci: Bahasa Inggris; Percakapan; SMK Pariwisata

Abstract– This community service is entitled the training of English for front offie and kitchen communication for students of SMK Kridawisata (vocational school). It aims at improving the quality of English learning for students and to improve the quality of English teaching in the school to achieve the goal of becoming SMK Pusat Unggulan (Vocational School of Center of Excellence). The community service concern on student-centered training focusing on self-directed learning through conversation drilling, introduction to android application, and the importance of confidence in speaking and consistent learning. The result of this community service shows that there is an improvement in students' understanding of English for hospitality industry.

Keywords: Conversation; English; Tourism Vocational School

1. PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan Pusat Keunggulan (SMK PK) merupakan salah satu program prioritas dari Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi Kemendikbud. Diluncurkan pada tahun 2021, program SMK PK mendorong berbagai Sekolah Menengah Kejuruan baik negeri maupun swasta untuk terus berbenah dari segi kurikulum agar responsif terhadap kebutuhan industri, serta dari segi infrastruktur untuk menciptakan pembelajaran yang optimal. Hal ini untuk mendorong terbentuknya lulusan SMK yang siap kerja dan berdaya saing. Adanya PK juga membangun branding sekolah.

Salahsatu sektor yang menjadi prioritas utama adalah PK *hospitality*, yakni SMK yang memiliki program keahlian di bidang *hospitality* yang umumnya terdiri dari program keahlian *housekeeping*, *front office*, tata boga, tata kecantikan, usaha perjalanan pariwisata, dan tata busana. Salahsatu SMK Pariwisata di Provinsi Lampung yang saat ini terus mengembangkan Pusat Keunggulan (*Center of Excellence*) adalah SMK Kridawisata di Bandar Lampung. Sebagai sekolah dengan tingkat keterserapan lulusan di bidang industri *hospitality*, SMK Kridawisata terus mengembangkan kurikulum yang memungkinkan mahasiswa memiliki keterampilan yang dilirik oleh dunia usaha dan dunia industri. Salahsatu keterampilan pendukung yang terus dikembangkan adalah keterampilan berbahasa Inggris. Meskipun mata pelajaran bahasa Inggris telah diberikan mulai dari kelas X sampai dengan kelas XII, namun tingkat kepercayaan diri siswa masih perlu ditingkatkan.



Industri pariwisata atau *hospitality industry* di terus bergerak maju secara konstan yang mana membutuhkan profesional yang terampil untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan. Di Indonesia sendiri, sektor pariwisata saat ini menjadi salahsatu prioritas pembangunan. Perkembangan industri pariwisata memiliki peran yang signifikan dalam menggerakkan perekonomian masyarakat (Sabon et al, 2018). Sektor pariwisata itu sendiri tidak hanya sebatas destinasi pariwisata, namun juga aspek-aspek lainnya seperti akomodasi, restoran, biro perjalanan dan lainnya. Disinilah peran-peran para lulusan SMK pariwisata sangat diperlukan.

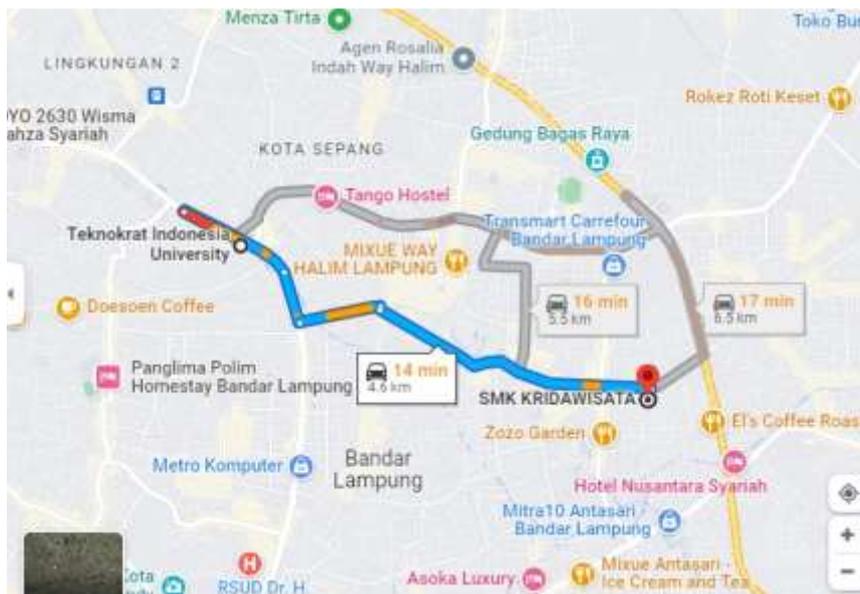
Dengan terbukanya Indonesia pada wisatawan mancanegara, para penyedia jasa bidang pariwisata memerlukan keterampilan bahasa Inggris yang cakap (Raju et al, 2020). Bahasa Inggris menjadi sebuah komoditas atau aset di pasar global saat ini (Suprayogi dan Pranoto, 2020). Mempersiapkan profesional yang terampil di bidang pariwisata dengan melatih kemampuan bahasa Inggris sebagai bahasa asing untuk berkomunikasi (Aulia et al, 2017) menjadi salahsatu upaya mendukung majunya pariwisata di Indonesia. Dengan kata lain, bahasa Inggris merupakan keterampilan pendukung yang wajib dimiliki para lulusan SMK pariwisata yang perlu terintegrasi dalam kurikulum dengan baik. Keterampilan bahasa Inggris ini nantinya ini berdampak pada kualitas pelayanan, yakni dapat mempermudah komunikasi dan promosi wisata (Maleachi et al, 2023) serta meningkatkan daya saing lulusan SMK, memperluas kesempatan kerja, meningkatkan pemahaman lintas budaya, memperbesar peluang kerjasama internasional di masa mendatang dan sebagainya.

Dengan latarbelakang ini, tim pengabdian kepada masyarakat Universitas Teknokrat Indonesia menyelenggarakan pelatihan bahasa Inggris kepariwisataan bagi siswa-siswi SMK Kridawisata Bandarlampung. Pelatihan bahasa Inggris untuk industri pariwisata telah banyak dilaksanakan, seperti yang dilaksanakan oleh Menggo et al (2022) untuk kelompok pengembang wisata di Desa Wisata Meler, Maelachi (2023) untuk pengelola homestay di Kampung Ulos Huta Raja, dan sebagainya. Pelatihan bahasa Inggris untuk siswa-siswi SMK pariwisata juga pernah dilakukan, seperti yang dilakukan oleh Mahayana et al (2022) di SMK Puri Wisata Pancasari, Amelia et al (2022) di SMK PGRI Limau, dan Aulia et al (2017) di SMKN 4 Banjarmasin. Akan tetapi pelatihan bahasa Inggris untuk siswa-siswi SMK Pariwisata di Lampung masih jarang sekali dilaksanakan.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan di SMK Kridawisata. Sekolah ini terletak di Gang Prajurit No. 1, Sukarame, Bandarlampung yang ditempuh dalam waktu 15 menit (4,6 kilometer) menggunakan roda 4 dari institusi tim Pelaksana PKM.

Kegiatan ini memilih sasaran siswa siswi kelas XII yang mengambil Program Keahlian *Front Office* dan Program Keahlian Tata Boga pada tahun pelajaran 2022/2023 semester ganjil. Hal ini didasarkan bahwa siswa-siswi sudah melewati masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) di hotel atau restoran, sehingga siswa dapat menggunakan pengalamannya sebagai inspirasi berbicara bahasa Inggris di kelas berdasarkan apa yang telah mereka observasi di lokasi PKL. Jumlah siswa-siswi sebagai peserta kegiatan ini berjumlah 20 siswa di Program Keahlian Front Office dan 20 siswa di Program Keahlian Tata Boga.



Gambar 1. Jarak mitra

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah pelatihan langsung kepada siswa-siswi kelas kelas XII SMK Kridawasiata Bandar Lampung dalam bentuk praktik langsung secara lisan dalam waktu dua sesi dengan masing-masing sesi selama dua jam. Penekanan pada aspek *speaking* didasarkan karena dapat membantu siswa merasa lebih senang dalam belajar dan mampu memahami materi dengan baik (Warmadewi et al., 2021) selain aspek *speaking* atau berbicara inilah yang paling nampak untuk mengukur keterampilan bahasa Inggris seseorang. Kegiatan dilakukan dengan metode kualitatif dengan pendekatan institusional untuk melihat kebutuhan dari mitra (Moloeng, 2018).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penjelasan Kegiatan

Secara umum, sesi pembelajaran bahasa Inggris kepariwisataan berfokus pada 2 hal, yakni vocabulary drilling dan conversation simulation. Terdapat dua kelas dalam kegiatan ini, yakni kelas Program Keahlian Tata Boga dan Kelas Program Keahlian Front Office. Setiap kelas dipandu oleh tiga orang fasilitator. Kegiatan diawali dengan apersepsi, melalui perkenalan tim dan perkenalan mahasiswa dilanjutkan dengan pemberian pertanyaan pemantik terkait seberapa jauh pemahaman merek tentang kosakata bahasa Inggris perhotelan atau pariwisata. Siswa-siswi kemudian diminta untuk mengisi survey berupa pertanyaan pre-test menggunakan aplikasi mentimeter.

Sesi berikutnya adalah penjelasan tentang pemahaman kosakata dan pengetahuann dasar. Di kelas Program Keahlian *Front Office*, siswa diminta untuk merefleksikan complain apa saja yang biasa disampaikan oleh tamu. Hal ini untuk mengkombinasikan informasi berdasarkan pengalaman mereka dan pengetahuan baru secara teori.

<p>Common Complaints</p> <ul style="list-style-type: none"> • noisy neighbor • no hot water • no wifi • small bed • dirty room • temperature issue • low quality food • not honoring reservation • malfunction electronic • staff not respecting "do not disturb" sign • mistake in bill • unexpected fees • insect in the room 	<p>Useful Phrases to SOLVE</p> <ul style="list-style-type: none"> • I'm going to see how we can make this better for you. • We will make sure that/ensure that... • To make up for this/To compensate you for.... we will • Due to the inconvenience we have caused you...., we will... • I would like to offer..... • Would you possibly be willing to accept..... • I would be more than happy to offer you a • I will switch you to a room. • Unfortunately there is not much we can do in this situation.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

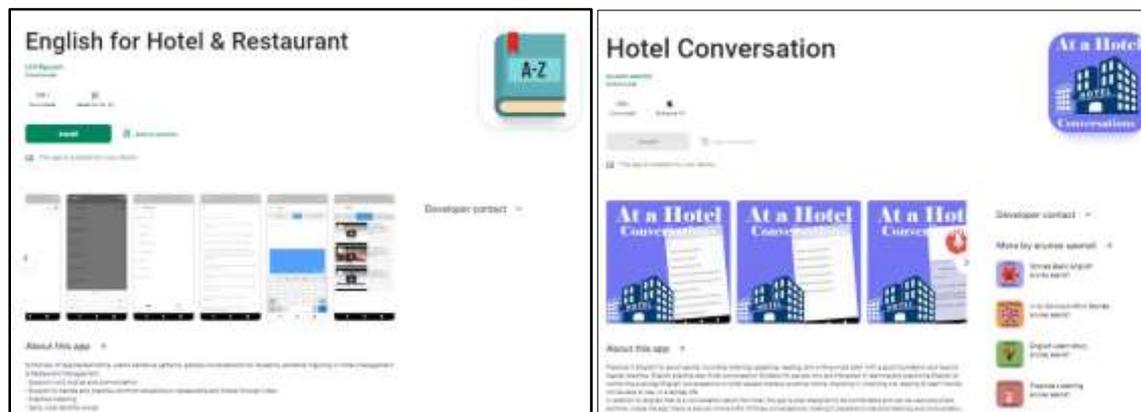
Gambar 2. Contoh materi bagian 1

Setelah itu siswa-siswi belajar tentang siklus penanganan keluhan yang terdiri mendengarkan (*listen*), berempati (*empathize*), memohon maaf (*apologize*), memberi solusi (*take action*), dan tindak lanjut (*follow up*). Sesi berikutnya adalah drilling frasa-frasa umum yang dapat digunakan sesuai konteks tentang lima tahap pada siklus penanganan keluhan dilanjutkan dengan praktik individu dengan berbagai studi kasus sampai siswa benar-benar memahami konteks dan mampu menggunakan frasa tersebut tanpa melihat teks.

<p>#CASE 6: Temperature Issue</p> <ul style="list-style-type: none"> • GUEST: Ms, why is my room still hot while the temperature has already in the coolest one? • HOTEL STAFF: Umm wait sir, we are going to contact the staff to repair it soonest, or if it still doesn't work, we will find you another room. <p>#CASE 3: NO WIFI</p> <ul style="list-style-type: none"> • GUEST: Why the wifi connection here is so bad. • HOTEL STAFF: Good afternoon sir, we do apologize about that. We will tell our staff to refresh the wifi connection. 	<p>#CASE 9: unexpected fees</p> <ul style="list-style-type: none"> • GUEST: Excuse me ms., why the cost is different from the check in bill in application? • HOTEL STAFF: I am so sorry mom, may I see your bill..wait I am checking it first...umm well, mam, I think there is an additional drink that you consume here, you can see the bill, mom. <p>#CASE 13: reserve non-smoking, but got smoking room</p> <ul style="list-style-type: none"> • GUEST: Sir, why do we get the smoking room, the room is so small bed while we booked the non smoking one as you see here right? • HOTEL STAFF: I am really sorry with this misunderstanding ms, we try to find another room that is non smoking one and the comfortable one or you.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gambar 3. Contoh materi bagian 2

Di kelas Program Keahlian Tata Boga, siswa-siswi belajar tentang kosakata yang berhubungan dengan alat masak melalui *vocabulary drilling* dan *quiz*. Hal ini membuat siswa menguasai kosakata dengan lebih efektif. Selanjutnya, siswa-siswi diekspos dengan kata kerja yang berhubungan dengan proses memasak (*cooking procedure*) dengan *vocabulary set* yang telah disiapkan oleh tim. Dipertemuan berikutnya, siswa-siswi belajar menggunakan kosakata melalui kegiatan bermain peran (*roleplay*) proses membuat suatu masakan. Hal ini untuk memudahkan siswa-siswi menyerap banyak frasa melalui pembelajaran mandiri maupun proses belajar dengan menyimak kelompok lain melakukan presentasi. Siswa-siswi juga dibekali dengan pemahaman aplikasi berbasis android yang dapat diunduh di play store sebagai materi untuk pembelajaran mandiri.



Gambar 5. Aplikasi di playstore untuk pembelajaran mandiri

3.2 Tingkat Pemahaman Tentang Kegiatan Yang Berlangsung

Di akhir pertemuan kedua, siswa-siswi mengisi post-test menggunakan mentimeter. Siswa-siswi diberikan delapan pernyataan refleksi dimana siswa harus mengisinya sesuai dengan persepsi mereka dari angka 1- 10, dimana semakin menuju angka besar, semakin baik pemahaman mereka. Berikut merupakan hasil dari pre-test dan post-test siswa-siswi di kedua kelas.

Tabel 1. Hasil pre-test dan post test pada kelas Program Keahlian Tata Boga

No	Pernyataan	Pre-Test	Post-Test	Selisih
1.	Gambaran Kemampuan Bahasa Inggris-ku secara umum.	5,50	6,75	0,75
2.a	Gambaran penguasaan kosakata bahasa Inggris tentang benda-benda di kitchen. (Tata Boga)	5,75	7,25	1,50
2.b.	Gambaran pemahaman menangani komplain tamu. (Front Office)	5,00	6,25	1,25
3.a	Gambaran penguasaan kosakata bahasa Inggris tentang instruksi dalam proses memasak. (Tata Boga)	5,00	6,50	1,50
3.b	Gambaran penguasaan frasa bahasa Inggris tentang merespon komplain tamu. (Front Office)	5,50	7,00	1,50
4.	Gambaran kemampuan melafalkan kosakata bahasa Inggris.	5,00	6,00	1,00
5.	Gambaran seberapa motivasi belajar bahasa Inggris.	6,25	7,50	1,25
6.	Gambaran pengetahuan aplikasi pembelajaran bahasa Inggris berbasis Android dan Website	5,00	6,75	1,75
7.	Gambaran tingkat kepercayaan diri dalam berbicara bahasa Inggris.	5,50	7,75	1,25
8	Gambaran tingkat kepuasan materi pertama dan kedua	7,50	8,25	0,75
Rata-rata peningkatan				1.10

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa secara umum terjadi peningkatan tingkat pemahaman dan persepsi mahasiswa dengan rata-rata peningkatan sebesar 1,10 poin. Dalam hal kemampuan bahasa Inggris secara umum, siswa merasa mengalami peningkatan kosakata baru khususnya adalah given phrase yang bisa langsung dipakai

terutama dalam hal menyampaikan solusi terhadap keluhan pelanggan serta cara mengolah suatu makanan. Dalam aspek pelafalan, siswa-siswi juga mendapatkan modeling dari fasilitator dan kegiatan korektif sehingga siswa lebih bisa mengingat bagaimana melafalkan frasa tertentu. Siswa juga diberi pemahaman tentang penggunaan kamus daring yang memiliki fitur pelafalan serta aplikasi berbasis android yang dapat menambah materi siswa yang dapat dipelajari di luar kelas.

3.3 Dokumentasi Kegiatan



Gambar 6. Dokumentasi Kegiatan

Gambar 6 menunjukkan dokumentasi kegiatan pada saat penjelasan materi, roleplay per individu serta kegiatan penutupan. Tim PKM memperoleh feedback yang positif dari siswa-siswi terutama dari segi kemudahan materi dan interaksi selama proses pelatihan bersama siswa dari program keahlian front office dan program keahlian tata boga.

4. KESIMPULAN

Peningkatan keterampilan bahasa Inggris dan motivasi siswa dalam belajar bahasa Inggris kepariwisataan menunjukkan bahwa siswa-siswi memahami bahwa bahasa Inggris memegang peranan penting bagi mereka. Artinya, siswa perlu difasilitasi lebih lanjut dari segi materi, pembelajaran dan aspek pendukung lainnya. Untuk meningkatkan kualitas siswa dari segi komunikasi bahasa Inggris, sesi praktik berkomunikasi dan lingkungan berbahasa Inggris perlu menjadi bagian penting dari kurikulum Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) bidang pariwisata menuju SMK Pusat Keunggulan yang akan semakin diminati industri-industri pariwisata di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, D., Abidin, Z., Permata, P., Agus, R.M. (2022). Basic English Tourism bagi Siswa/Siswi SMK PGRI Limau. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Services*. 3 (1)
- Aulia, V, Maulida, H, Kuzairi, K, Saputra, I H. (2017). Pelatihan penggunaan bahasa Inggris untuk pariwisata (english fortourism) bagi siswa smkn 4 banjarmasin. *J-ABDIPAMAS*. 1 (1)
- Maleachi, A, Juliana, J., Sianipar, R, Sitorus, N B. (2023) Pelatihan bahasa inggris bagi pengelola homestay kampung ulos huta raja. *Community Development Journal*. 4 (2).
- Mahayana, I M A, et al. (2022). Pengabdian Kepada Masyarakat Kelompok Siswa SMK Puri Wisata Pancasari dalam Pelatihan English For Tour Guide di Desa Sukasada, Buleleng. *Linguistic Community Service Journal*. 3 (2). 46 – 54.
- Menggo, S, Su, Y R, Taopan, A. (2022). Pelatihan bahasa inggris pariwisata di desa wisata meler. *Jurnal Widya Laksana*. 11(1)
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Posdakarya
- Raju, S. S., Pooja, M., & Rana, N. (2020). Role of English literature in travel, tourism and hospitality industry. *Dogo Rangsang Research Journal*. 10 (7), 27-34
- Suprayogi, S. dan Pranoto, B.E. (2020). The implementation of virtual exhibition project in english for tourism class for university students. *Academic Journal Perspective: Education, Language and Literature*. 8 (2)
- Sabon, V. L., Perdana, M. T. P., Koropit, P, C, S., & Pierre, W. C. D. (2018). Strategi peningkatan kinerja sektor parawisata Indonesia pada Asean Economic Community. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 8 (2),163 -176.
- Warmadewi, et al (2021). Pembelajaran Bahasa Inggris Komunikatif Berbasis Budaya. *Jurnal Abdidias*. 2 (4).