

PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA INGGRIS BAGI PRAMUSAJI

Monica Laoh^{1*}, Bet El Silisna Lagarens², Agustinus Lumettu³

^{1,2}Prodi DIV Perhotelan, Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

³Prodi DIII Perhotelan, Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

E-mail: monicafanya16@yahoo.com

Abstract : *The Importance of English Mastery for the Waiter/Waitres. Language is an essential communication tool in the era of globalization of business, economic, social, tourism, technology and so forth that has become increasingly easy. The purpose of this research is to analyze how the English language ability of a waiter waitress at the hotel. The research method used in this study is Qualitative-Descriptive Method, where the researcher compared the problems that occurred in the field with the prevailing theories. Based on the results of research, the research found that the mastery of English of the employees is very important in their world of hospitality, especially F&B Service. A waiter/es in the hotel must be able to speak foreign languages, especially English. So, a waiter/es who can master English will be able to upgrade the service of Quality of Square Restaurant at Novotel hotel Manado to make it more effective.*

Key words: *English Competence, waiter/es, foreign guests.*

Abstrak : **Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris bagi Pramusaji.** Bahasa merupakan alat komunikasi yang penting di era globalisasi dunia bisnis, ekonomi, sosial, pariwisata, teknologi. Tujuan peneliti ini yaitu untuk menganalisis bagaimana kemampuan bahasa Inggris pramusaji di Hotel. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian adalah metode deskriptif yang bersifat kualitatif yaitu peneliti membandingkan antara masalah yang terjadi di lapangan dengan teori-teori yang berlaku, setelah itu di ambil suatu kesimpulan. Hasil penelitian membuktikan bahwa berdasarkan hasil yang peneliti temukan, dapat dilihat dengan jelas bagaimana penguasaan Bahasa Inggris bagi seorang karyawan sangatlah penting dalam dunia perhotelan apalagi di bagian F&B Service. Seorang pramusaji di hotel yang juga seorang pariwisata sudah menjadi keharusan bagi seorang pramusaji untuk dapat berbahasa asing apalagi bisa berbahasa Inggris. Dengan demikian, seorang pramusaji yang dapat menguasai bahasa Inggris akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada Square restoran di Novotel Manado.

Kata kunci: kompetensi bahasa Inggris, pramusaji, tamu asing.

Bahasa merupakan alat komunikasi yang penting di era globalisasi dunia bisnis, ekonomi, sosial, pariwisata, dan teknologi. Oleh karena itu, keberadaan bahasa sangat penting untuk terjalin komunikasi yang baik. Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang sangat penting untuk kelancaran interaksi antara berbagai negara. Begitu juga dengan bahasa asing yang lainnya (seperti bahasa Jepang, bahasa Mandarin dan lainnya). Di jaman globalisasi seperti sekarang, bahasa Inggris seakan sudah menjadi kemampuan wajib yang harus dimiliki oleh pelajar, mahasiswa ataupun para profesional. Berangkat dari perkembangan ilmu dan teknologi serta tuntutan zaman yang semakin maju dan modern, maka dibutuhkan sebuah penguasaan keterampilan bahasa terutama bahasa Inggris sebagai alat komunikasi

Internasional. Hal ini bertujuan agar kita mampu bersaing dalam perkembangan dunia dan mampu bersosialisasi dengan para tamu-tamu asing. Begitu pentingnya peranan bahasa Inggris dalam komunikasi di dunia Internasional menjadikan bahasa Inggris berperan penting dalam segala bidang. Di Indonesia, banyak hotel-hotel mewah yang sudah semakin berkembang terutama untuk bersaing dalam pengembangannya sehingga membuat hotel tersebut banyak yang diminati atau banyak dikunjungi oleh para tamu dari luar negeri maupun dalam negeri. Tentunya yang menjadi daya tarik tamu adalah kualitas pelayanan serta fasilitas sebagai pendukung yang dimiliki hotel tersebut. Hotel menyediakan makanan dan minuman serta layanan kamar kepada para tamu atau lebih tepatnya orang yang bepergian

jauh dari rumah mereka. Hotel sendiri menyediakan banyak keinginan pengunjung seperti makanan, minuman, penginapan, olahraga, hiburan, dan perbelanjaan. Hotel juga menyediakan jasa dalam bentuk tempat-tempat untuk berekreasi, bersantai, mengadakan event-event yang tentunya dalam pelayanan mereka harus berkualitas. Dan juga untuk para pramusaji, ketika seorang tamu asing yang berkunjung dan ingin makan makanan yang ada di Restoran hotel tersebut, tentunya para pramusaji harus siap melayani dan harus memakai bahasa Inggris. Jika tidak, tamu asing tersebut tidak akan mengerti dan mungkin tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dari para pramusaji tersebut. Jika hotel menyediakan kamar, fasilitas serta pelayanan yang baik dan para tamu merasa puas, maka hal ini juga akan membawa hal positif dalam perkembangan hotel tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut maka hotel hendaknya mempunyai tenaga kerja yang profesional termasuk pramusaji perlu mampu berbahasa Inggris dengan baik dan benar. Jika seorang pramusaji bermasalah dalam berkomunikasi dengan para tamu asing dan sehingga mereka merasa tidak nyaman dan para pramusaji akan mengalami kesulitan dalam melayani. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pentingnya bahasa Inggris bagi Pramusaji di Square restaurant pada Novotel Manado.

Penelitian ini menggunakan referensi tentang beberapa konsep dan teori yaitu: Hotel: Menurut Rumekso, (2002:2) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlakukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Hotel juga diidentifikasi sebagai sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Lawson, 1976:27). Dari penjelasan diatas, kita dapat mengartikan bahwa hotel merupakan pendukung dari beberapa kegiatan sektor pariwisata yang menyediakan sarana akomodasi, pelayanan jasa, tempat penginapan dan tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri. Hotel juga sebagai sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan

memberikan pelayanan jasa akomodasi dan sebagai penyedia makanan dan minuman.

Jenis-jenis hotel menurut Soenarno (2006:13) berdasarkan lokasinya, ada dua macam hotel yaitu:

1. City Hotel yaitu hotel yang terletak di tengah kota besar. Kebanyakan tamu yang menginap di city hotel bertujuan untuk bisnis, pertemuan, seminar, dagang, serta untuk acara resmi perusahaan.
2. Resort Hotel adalah hotel yang terletak di daerah tujuan wisata. Kebanyakan jauh dari kota, dekat dengan tempat-tempat rekreasi atau tempat yang sering dikunjungi keluarga, pelancong, atau pengunjung lain. Resort hotel terbagi atas:
3. Beach Hotel yaitu hotel yang terletak di pinggir pantai.
4. Mountain Hotel yaitu jenis hotel untuk wisata yang terletak di pegunungan.
5. Lake Hotel yaitu hotel untuk rekreasi yang terletak di tepi danau.
6. Ravine Hotel yaitu hotel yang terletak ditepi jurang terjal, umumnya terletak di daratan tinggi.
7. Cliff Hotel sejenis ravine hotel, hanya saja terletak di lokasi yang lebih tinggi.
8. Forest or Jungle Hotel yaitu hotel yang berada di daerah hutan, mengandalkan unsur alam.
9. Amusement Park Hotel yaitu hotel yang terletak di dalam area dunia fantasi atau taman hiburan.
10. Riverside Hotel yaitu hotel yang terletak di tepi sungai.

Menurut besar atau kecilnya atau banyak atau sedikitnya jumlah kamar, hotel dibagi atas:

- 1) Hotel Kecil, hotel dengan 25 kamar atau kurang;
- 2) Hotel Sedang, hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar;
- 3) Hotel Menengah, hotel dengan jumlah lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar;
- 4) Hotel Besar, adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar (Sulastiyono. 1999:11-12). Sugiarto (2004), menjelaskan tentang berbagai departemen yang ada di hotel, yaitu: 1) Front Office Department. 2) Housekeeping and Laundry Department. 3) Food & Beverage Department. 4) Engineering & Maintenance

Department. 5) Accounting Department. 6) Sales & Marketing Department.

Menurut Marsum (1994), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Ada beberapa tipe restoran, yaitu:

1. Table D' hote Restaurant adalah suatu restoran yang khusus menjual makanan menu table d' hote, yaitu suatu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula.
2. Coffee Shop atau Brasserie adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu biasa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang relatif murah, kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara prasmanan.
3. Cafeteria atau Café adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan cake (kue-kue), sandwich (roti isi), kopi dan teh.
4. Canteen adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik atau sekolah.
5. Dining Room, terdapat di hotel kecil (motel), merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa. Dining Room pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.
6. Inn Tavern adalah restoran dengan harga murah yang dikelola oleh perorangan di tepi kota.
7. Pizzeria adalah suatu restoran yang khusus menjual Pizza, kadang-kadang juga berupa spaghetti serta makanan khas Italia yang lain.
8. Speciality Restaurant adalah restoran yang suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. Restoran-restoran semacam ini menyediakan masakan Cina, Jepang, India, Italia dan sebagainya. Pelayanannya sedikit banyak

berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial tersebut.

9. Family Type Restaurant adalah satu restoran sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga yang tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.

Beberapa keterampilan berbahasa mulai dari mendengar (listening), berbicara (speaking), membaca (reading), serta menulis (writing). Penggunaan bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional telah digunakan oleh banyak negara sebagai bahasa kedua. Bahasa Inggris adalah bahasa resmi internasional baik dialog maupun tulisan yang berskala internasional sudah menggunakan bahasa Inggris. Untuk itu mempelajari bahasa Inggris sudah merupakan suatu keharusan, namun banyak anggapan bahwa mempelajari bahasa Inggris itu rumit. Tapi jika kita mengerti esensi dari bahasa itu sendiri adalah bahasa sebagai media komunikasi. Jadi dalam Bahasa Inggris di F&B Service adalah Bahasa Inggris dalam bidang perhotelan lebih spesifik lagi dalam bidang keahlian, tanggung jawab dan keterampilan pada pelayanan tata hidang.

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, namun sebaliknya bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas, dan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dibentuk oleh masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Pramusaji atau waiter dan waitress adalah karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara professional bagi para pelanggan restoran. Dengan komunikasi yang baik dengan pelanggan, seorang pramusaji dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan dan segera mewujudkannya.

Oleh karena itu, pramusaji restoran dapat melayani kebutuhan makan dan minum para tamu dengan baik dan memuaskan.

Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka waiter dan waitress berarti orang yang bertugas atau bekerja didalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang. Waiter dan waitress merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai outlet food and beverage department seperti restoran, room service, bar dan banquet. Soekresno (2004:1) menyatakan bahwa para waiter dan waitress (untuk selanjutnya disebut pramusaji) adalah karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel atau resort secara profesional. Bisa dikatakan mereka merupakan ujung tombak usaha F&B di hotel atau di resort. Mereka sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Seorang pramusaji yang profesional harus dapat melayani kebutuhan makan dan minum para tamu dengan baik dan memuaskan. Lewat komunikasi dengan para pelanggan, seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan, dan mewujudkannya. Tanpa memahami kemauan dan keinginan tersebut, mustahil pelayanan yang diberikan akan memuaskan pelanggan. Jika pelanggan puas, mereka akan terdorong untuk datang kembali. Hal ini akan membuat usaha F&B terus berkesinambungan dan dapat berkembang, sehingga mencapai sasaran yang diinginkan. Seorang waiter dan waitress dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dengan berbagai cara seperti:

Penampilan Diri: Penampilan diri seorang waiter dan waitressakan menentukan apakah pelayanannya yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanannya yang berkualitas dan beretiket atau tidak. Oleh sebab itu, karyawan hotel secara keseluruhan, terutama yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, senantiasa dituntut dengan penampilan yang rapi dan menarik. Beberapa ketentuan mengenai penampilan yaitu kebersihan badan, kulit, rambut, kumis dan jenggot, tangan dan kuku, mulut dan gigi, kaki, kaos kaki dan sepatu,

emas dan perhiasan, pakaian seragam, sikap dan tingkah laku. Tugas-tugas seorang pramusaji, diantaranya sebagai berikut: 1) Menyambut tamu dengan ramah dan bersahabat; 2) Mempersilahkan tamu duduk; 3) Memberikan daftar menu; 4) Mengambil pesanan makanan dan minuman; dan 5) Menyajikan makanan dan minuman di restoran.

METODE

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan penguasaan atas penggunaan Bahasa Inggris secara aktif serta baik dan benar. Teknik analisis data yang diantaranya, meneliti bagaimana penguasaan Bahasa Inggris oleh pramusaji di Novotel Manado. Menurut Arikunto (1997:208) analisis data adalah suatu kegiatan mengorganisasi data kedalam susunan-susunan tertentu dalam rangka menginterpretasikan data, ditabulasi sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan proses analisis data merupakan langkah akhir yang dilakukan oleh peneliti, langkah ini dilakukan setelah proses pengumpulan data sudah dianggap cukup mewakili. Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

Observasi: Peneliti melakukan pengamatan terhadap pramusaji yang sedang bekerja sehingga mengetahui apa saja kekurangan atau permasalahan yang dihadapi. Peneliti menemukan beberapa kesulitan yang dihadapi oleh pramusaji terutama dalam berkomunikasi dengan para tamu. Dengan melakukan observasi peneliti akhirnya dapat memperoleh informasi yang dapat berguna untuk menjawab masalah yang ada.

Wawancara: Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan caranya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian (Emzir, 2010:50). Pada metode penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara untuk memperoleh informasi tentang apa yang ingin diteliti lewat suatu percakapan. Dalam melakukan wawancara, penulis berhadapan langsung dengan percakapan secara lisan yang berfungsi untuk pengambilan data.

Kepustakaan: Peneliti melakukan studi kepustakaan melalui buku-buku atau referensi

yang berhubungan dan mendukung tujuan penelitian.

Dokumentasi: Peneliti melakukan mengambil dokumentasi dengan mencari hasil data yang di dapat dari pihak Novotel Manado yang berhubungan dengan tujuan penelitian dari peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manado merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang termasuk populer di Indonesia, karena potensi pariwisatanya yang menarik banyak wisatawan serta budaya dan seni dari masyarakat Manado yang masih sangat kuat dan terus dijaga dan dilestarikan. Sehingga Manado cukup ramai dikunjungi oleh wisatawan asing dari berbagai macam negara. Hampir semua hotel yang ada di Manado mulai dari hotel melati sampai pada hotel berbintangpun dikunjungi oleh tamu asing atau tamu mancanegara. Tamu asing yang menginap di hotel lebih dominan dari pada tamu lokal. Begitu juga yang terjadi di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center.

Tabel 1: Negara asal tamu asing dan tujuan kunjungan

Negara Asal	Status Tamu
Amerika	On duty, Vacation
Australia	On duty, Vacation
Perancis	On duty, Vacation, Business
Cina	Vacation, Business
Korea	Vacation

(Sumber: Novotel Manado, 2016)

Setiap harinya dari total keseluruhan kamar yang terjual di Novotel Manado didominasi oleh tamu asing. Banyak tamu asing juga yang datang dikarenakan tugas pekerjaan yang harus dilakukan. misalnya dari pegawai Garuda Indonesia dan pegawai Citilink dimana karyawannya kebanyakan dari luar negeri. Mereka datang ke Manado karena harus bertugas, juga selain itu Novotel Manado sangat dekat dengan Bandara Samratulangi Manado. Jadi setiap pegawai yang datang bertugas di Manado, mereka harus menginap di Novotel Manado. Banyak wisatawan asing yang datang di Novotel Manado berasal dari berbagai

negara, sehingga bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi oleh tamu asing tersebut pasti berbeda-beda. Pramusaji di Square restoran harus mampu menguasai Bahasa asing terutama bahasa Inggris agar dapat melakukan komunikasi dengan baik dengan para tamu asing dalam operasional kerja.

Tabel 2: Tingkat Pendidikan dan Jumlah Staff Waiter dan Waitress

No	Jabatan	Tingkat Pendidikan	Jumlah Staff
1	Supervisor F&B Service	S1	1
2	Captein F&B Service	D1 & D3	2
3	Pramusaji F&B Service	SMA/ SMK, D1, D3, S1	14
4	Bartender	D3, S1, SMA/ SMK	4

(Sumber: Novotel Manado, 2016)

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Novotel Manado diidentifikasi bahwa masih terdapat kekurangan dalam berkomunikasi terutama untuk penguasaan Bahasa Inggris dari pramusaji. Peneliti menemukan beberapa masalah terhadap pramusaji yang belum kompeten berbahasa Inggris dalam cara melayani tamu ataupun berkomunikasi dengan tamu asing. Kemudian peneliti menganalisa hasil observasi memakai tabel.

Tabel 3 Hasil Observasi

NO	Hal yang di observasi	1	2	3	4	5
1	Mengerti bahasa Inggris		√			
2	Melayani Tamu dengan menggunakan bahasa Inggris		√			
3	Taking Order dengan menggunakan bahasa Inggris			√		
4	Cara mempromosikan Menu dengan menggunakan bahasa Inggris				√	

(Sumber: Olahan data, 2016)

Keterangan:

1= Sangat Tidak Baik

2= Tidak Baik

3= Cukup Baik

4= Baik

5= Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 3 di atas, beberapa hal yang di observasi pada Square Restoran Novotel Manado. Hal yang pertama adalah mengerti bahasa Inggris. Tentunya dalam bidang perhotelan dibutuhkan karyawan dalam mengerti bahasa asing terutama bahasa Inggris. Karena berkomunikasi dalam bahasa Inggris dibutuhkan dalam berkomunikasi dengan para tamu asing. Pada Square restoran, pengetahuan atau penguasaan bahasa Inggris dari pramusaji diberi angka dengan nilai 2 (tidak baik), karena tidak semua pramusaji mengerti bahasa Inggris dengan baik. Ketika para tamu asing datang mengunjungi Square restoran dan jika taking order dilakukan oleh pramusaji yang tidak menguasai bahasa Inggris, maka ada kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Oleh sebab itu setiap pramusaji yang bekerja di restoran hotel harus menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris. Jika masih ada yang belum menguasai bahasa Inggris, harus mengikuti kursus bahasa Inggris. Pastinya dari pihak hotel tersebut sudah mengadakan training atau kursus untuk karyawan-karyawan yang masih belum menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris. Hal yang kedua yang diobservasi adalah pramusaji dalam melayani tamu dengan menggunakan bahasa Inggris. Tentunya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, harus memulainya dari tamu datang ke restoran hingga tamu selesai makan dan pulang. Waiters/es yang bertugas pada Square restoran masih kurang menggunakan bahasa Inggris diberi angka dengan nilai 2 (tidak baik), karena

dalam hal melayani tamu masih ada beberapa pramusaji yang masih kurang berbahasa Inggris dalam berkomunikasi. Hal yang ke tiga carataking order dengan menggunakan bahasa Inggris. Menerima pesanan tamu atau yang dikenal dengan taking order merupakan langkah pelayanan yang sangat penting. Pada Square restoran dalam carataking order dengan menggunakan bahasa Inggris diberi angka dengan nilai 3 (cukup baik). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam taking order dengan menggunakan bahasa Inggris tentunya membutuhkan kemampuan dan pengetahuan dalam berbahasa. Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik dan harus menguasai semua menu-menu yang dijual secara detail. Hal yang ke empat yang diobservasi adalah cara mempromosikan menu dengan menggunakan bahasa Inggris. Tentunya setiap pelayan yang ada di restoran harus mempromosikan menu kepada tamu. Misalnya ketika ada menu-menu baru yang masih belum ada yang mengetahui, pastikan pramusaji harus mempromosikan menu baru tersebut kepada tamu. Pada Square restoran di Novotel Manado, pramusaji diberi angka dengan nilai 3 (cukup baik), karena diidentifikasi bahwa beberapa pramusaji tersebut cukup baik dalam mempromosikan menu.

Hasil Wawancara dengan Karyawan (Captain) Setelah wawancara dilakukan dengan salah satu karyawan atau Captain di Square Restoran Novotel Manado dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah semua karyawan di hotel ini bisa berbahasa Inggris ?	Tidak semuanya bisa berbahasa Inggris dengan baik.
2	Berapakah jumlah pramusaji yang dapat menggunakan bahasa Inggris ketika melayani tamu asing?	Dari 14 pramusaji ada 8 pramusaji yang dapat menguasai bahasa Inggris.
3	Apa latar belakang pendidikan karyawan yang bisa berbahasa Inggris?	Rata-rata latar belakang pendidikannya dari D3 dan S1.
4	Berapakah jumlah pramusaji yang mampu mempromosikan menu dengan menggunakan bahasa Inggris dengan baik?	Ada 8 pramusaji yang mampu mempromosikan menu dengan menggunakan bahasa Inggris.
5	Apakah diadakan training terlebih dahulu bagi karyawan yang melamar di hotel ini terlebih untuk masuk dibagian Food & Beverage Service?	Iya. Mereka akan di bimbingan oleh seniornya atau dari bagian HRD, sampai mereka mampu beradaptasi dengan pekerjaannya.

Sumber: Olahan data, 2016

Tabel 4 merupakan hasil wawancara peneliti dengan karyawan atau captain pada Square restoran Novotel Manado. Dan dari tabel tersebut, ditemukan hal-hal tentang penguasaan bahasa Inggris dengan penjelasan yaitu:

1. Karyawan yang bisa berbahasa Inggris: Tidak semua karyawan bisa berbahasa Inggris. Apalagi pramusaji yang ada di Square Restoran. Dalam cara melayani kepada tamu asing masih saja ada yang takut dalam berkomunikasi.
2. Jumlah pramusaji yang dapat menggunakan bahasa Inggris ketika melayani tamu asing: Dari 14 pramusaji, ada 8 pramusaji yang dapat menguasai bahasa Inggris. Tapi yang lain masih takut dalam berkomunikasi dan masih kurang percaya diri padahal mereka bisa kalau mereka berani.
3. Latar belakang pendidikan karyawan yang bisa berbahasa Inggris: Rata-rata latar belakang pendidikannya dari D3 dan SI. Tapi kebanyakan dari latar pendidikan SI karena pendidikan mereka lebih luas dari yang hanya D3 dan lainnya.
4. Jumlah pramusaji yang mampu mempromosikan menu dengan menggunakan bahasa Inggris dengan baik: Ada 8 pramusaji yang mampu mempromosikan menu dengan menggunakan bahasa Inggris. Tapi juga ada beberapa yang masih belum berani dalam berkomunikasi.

Hal-hal yang perlu dilakukan adalah:

1. Mengadakan training bagi karyawan yang melamar di hotel ini terlebih untuk masuk dibagian Food & Beverage Service: Setiap karyawan yang telah diterima di Novotel akan diadakan training dengan bimbingan seniornya atau dari bagian HRD, sampai mereka mampu beradaptasi dengan pekerjaannya. Karena itu sangat penting untuk pekerjaan. Tetapi ada juga yang tidak mengikuti training.
1. Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti dapat menganalisa tentang “Analisis Penguasaan Bahasa Inggris bagi Pramusaji pada Square Restoran di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center” meliputi: 1) Adanya faktor yang mempengaruhi sehingga penguasaan Bahasa Inggris saat melayani

tamu asing masih kurang. Dilihat dari faktor pendidikan yang masih belum setara dengan yang lain; 2) Adanya faktor dalam melayani tamu asing atau dalam mempresentasikan menu kepada tamu asing masih kurang.

2. Maka adapun penanganan kemampuan (pengembangan kerja) bagi para pramusaji dalam penguasaan Bahasa Inggris saat menjelaskan menu-menu pada pelayanan F&B Service di Square Restoran Novotel Manado yang berkompeten, antara lain: 1) Membuat atau mengadakan suatu training khusus Bahasa Inggris bagi semua karyawan khususnya di bagian F&B Service. Dengan adanya training atau kursus seperti ini, bisa membantu karyawan dalam kompetensi berbahasa Inggris; 2) Memberikan arahan atau pembelajaran bagi karyawan hotel di F&B Service untuk dapat melatih para karyawan dalam menjelaskan isi menu ataupun berkomunikasi kepada tamu asing yang berkunjung di Square restoran. Kemudian agar supaya pada saat karyawan bertemu dengan tamu asing di dalam hal melayani, pramusaji mempunyai rasa yang percaya diri untuk menjelaskan isi dari menu makanan atau juga berkomunikasi dengan baik dan lancar. Serta memberikan motivasi bagi karyawan F&B service dalam hal melayani tamu.

SIMPULAN

Penguasaan Bahasa Inggris bagi seorang karyawan sangatlah penting dalam dunia perhotelan apalagi di bagian F&B Service. Seorang pramusaji di hotel yang juga seorang pariwisata sudah menjadi keharusan bagi seorang pramusaji untuk dapat berbahasa asing apalagi bisa berbahasa Inggris. Karena dalam setiap tugas dan tanggung jawab mereka sehari-hari seorang pramusaji selalu berhadapan dan selalu berkomunikasi dengan para tamu-tamu asing yang berasal dari berbagai negara dan menggunakan Bahasa yang pastinya berbeda-beda. Dengan dasar itulah seorang pramusaji yang bekerja di Novotel Manado harus mampu berbahasa asing, setidaknya dapat berbahasa Inggris dengan lancar. Karena Bahasa Inggris merupakan Bahasa pengantar Internasional. Seorang pramusaji di hotel yang dapat berbahasa Inggris dengan lancar akan mempermudah dirinya untuk dapat

berkomunikasi dengan baik dengan para tamu-tamu asing dan dapat melayaninya dengan baik. Tetapi seorang pramusaji yang tidak mampu berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris dengan lancar maka pelayanan yang diberikan pula tidak akan maksimal karena akan ada kesalahpahaman atau tidak mengertinya karyawan tentang apa yang disampaikan dan diinginkan oleh para tamu asing. Hal ini sering terjadi akibat kurangnya kemampuan pramusaji dalam berkomunikasi dengan tamu asing, sehingga menyebabkan informasi yang diinginkan tamu asing tersebut tidak sempurna. Dengan menguasai Bahasa Inggris atau Bahasa asing lainnya, kelancaran operasional kerja dan komunikasi dengan tamu di hotel akan berjalan dengan baik sehingga para tamu asing yang datang ke Novotel Manado akan merasa nyaman, puas, dan mempunyai keinginan untuk datang kembali ke Novotel Manado. Solusi dalam mengatasi masalah diatas yaitu dari pihak hotel dalam hal ini Human Resources Department dan di bagian F&B Service yaitu Managernya harus lebih selektif lagi dalam perekrutan karyawan, tidak melihat keterampilan yang dimiliki oleh setiap karyawan di bidangnya, pengalaman kerja dari seorang karyawan dan tingkat pendidikannya tapi juga mempunyai keterampilan dalam Bahasa asing terutama Bahasa Inggris agar bisa menunjang proses operasional kerja yang lebih baik dan pelayanan yang lebih efektif. Penguasaan bahasa Inggris

menjadi kewajiban bagi seorang karyawan hotel khususnya pramusaji yang ada di F&B Service, karena dalam tugas dan tanggung jawab mereka sehari-hari selalu berhadapan dengan tamu-tamu dari luar Negeri. Jika seorang pramusaji mampu menguasai Bahasa Inggris, dan berkomunikasi dengan tamu asing secara lancar maka dengan demikian kualitas pelayanan Square restaurant Novotel Manado akan lebih efektif serta para tamu asing akan merasa puas dan nyaman.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, (1997). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta
- Emzir, (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers
- Lawson, Fred, (1967). *Hotels and Resorts*. Indie Yogyakarta
- Marsum, (1993). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Andi Publisher
- Rumekso, (2002). *Houskeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Soekresno, (2004). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Soenarno, (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sugiarto, (1996). *Pengantar Akomodasi*. Gramedia Pustaka
- Sulastiyono, (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta