

Pelatihan Komunikasi Bahasa Inggris Karyawan RM Rest Area Sasayya dalam Upaya Peningkatan Layanan

¹⁾Ilma Wulansari Hasdiansa*, ²⁾Sitti Hasbiah, ³⁾Rezky Amalia Hamka
¹⁾²⁾³⁾Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Email Corresponding: ilma.wulansari@unm.ac.id*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Layanan Komunikasi Bahasa Inggris Resto Karyawan	<i>Rest Area Sasayya adalah resto dengan konsep rumahan yang menyediakan sejumlah gazebo untuk lesehan sekaligus tempat beristirahat pelanggan. Rest area sasayya berlokasi di Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan, Indonesia. Rumah makan ini merupakan salah satu tempat persinggahan bagi wisatawan lokal dan mancanegara yang melintas dan berkunjung di Bantaeng, kabupaten yang terletak 100 km ke arah selatan Makassar. Sebagai penggagas utama konsep rest area dengan fasilitas rumah makan, rest area sasayya berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi seluruh pelanggan. Namun dalam kegiatan operasionalnya, resto ini menghadapi beberapa permasalahan seperti kurangnya pemahaman serta kemampuan komunikasi Bahasa Inggris dalam melayani pelanggan wisatawan mancanegara. Oleh sebab itu, pelatihan ini ditujukan guna meningkatkan layanan dalam bentuk peningkatan keterampilan komunikasi dalam bahasa inggris bagi seluruh karyawan. Kegiatan PKM telah dilaksanakan secara luring pada bulan april 2023, bertempat di rumah makan Rest Area Sasayya pukul 07.00-12.00 WITA. Kegiatan ini disampaikan melalui metode ceramah, bermain peran, diskusi dan penyebaran angket. Hasil kegiatan PKM menunjukkan bahwa para karyawan rumah makan rest area sasayya mengalami peningkatan kemampuan berbahasa Inggris dalam melayani pelanggan.</i>
	ABSTRACT
Keywords: Service Communication English Restaurant Employee	<i>Rest Area Sasayya is a restaurant with a homey concept, offering several gazebos songs for customers to lounge and rest. It is located in Bantaeng Regency, South Sulawesi, Indonesia, and is one of the stopping places for local and foreign tourists passing through and visiting Bantaeng. As the leading creator of the rest area concept with restaurant facilities in South Sulawesi, Rest Area Sasayya is dedicated to providing exceptional customer service. However, in its operational activities, Rest Area Sasayya faces several problems, such as inconsistent service and a lack of understanding and ability to communicate in English when serving foreign tourists. Therefore, this training aimed to improve service by enhancing the employees' English communication skills at the Sasayya Rest Area Restaurant. The community service activity was conducted offline in April 2023 at Rest Area Sasayya Restaurant from 07.00-12.00 WITA. The community service activity utilized lectures, role-playing, discussion, and questionnaire distribution methods. The results of the community service activity indicate that the employees of Rest Area Sasayya restaurant experienced an improvement in their English language skills when serving customers.</i>
	This is an open access article under the CC-BY-SA license.
	

I. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan aspek yang penting dalam berbagai aspek kehidupan terutama dalam dunia bisnis. Diperlukan komunikasi dua arah agar tercipta pemahaman dan hubungan antar berbagai pihak. Salah satu media komunikasi yang diperlukan dalam dunia pariwisata adalah bahasa. Terutama pada industri pariwisata yang melayani wisatawan mancanegara, diperlukan media komunikasi internasional berupa Bahasa Inggris (Lestari, 2022). Persaingan dunia bisnis global memotivasi berbagai kelompok usaha untuk meluncurkan strategi bisnis guna meningkatkan daya saing, peluang, koneksi, dan mitra bisnis mereka (Andy,

Rusfandi, & Muzammil, 2018). Sehingga diperlukan penguasaan keterampilan komunikasi berbahasa Inggris agar dapat menyeimbangi persaingan usaha dan menjadi nilai tambah bagi bisnis.

Kabupaten Bantaeng merupakan salah satu dari tiga kabupaten yang menghubungkan antara Kota Metropolitan Makassar dengan Kabupaten Bulukumba dan Kepulauan Selayan sebagai dua kabupaten dengan tingkat pariwisata tertinggi di Provinsi Sulawesi Selatan. Industri pariwisata yang berkembang sangat pesat di kedua kabupaten tersebut menghasilkan peningkatan wisatawan baik lokal maupun manca negara. Rumah makan *Rest Area Sasayya* adalah resto dengan konsep rumahan yang menyediakan sejumlah saung untuk lesehan sekaligus tempat beristirahat untuk pelanggan. Rumah makan *rest area sasayya* berlokasi di Jalan Pahlawan Poros Jeneponto Bantaeng, Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan, Indonesia. Rumah makan ini merupakan salah satu tempat persinggahan bagi wisatawan lokal dan mancanegara yang melintas dan berkunjung di Bantaeng, kabupaten yang terletak 100 km ke arah selatan Makassar. Sebagai penggagas utama konsep *rest area* dengan fasilitas rumah makan di Sulawesi Selatan, *rest area sasayya* berkomitmen untuk menyajikan layanan terbaik bagi seluruh pelanggan. Guna memenuhi komitmen dan visi tersebut, diperlukan penerapan manajemen layanan, salah satunya dalam bentuk kemampuan komunikasi yang baik dari seluruh karyawan *Rest Area Sasayya*.

Pelayanan prima merupakan model pelayanan terbaik dari manajemen modern yang mengutamakan pelayanan pelanggan. *Service excellence* adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, keunggulan layanan memiliki dua faktor penting yang saling bergantung, yaitu layanan dan kualitas. Pelayanan prima merupakan aset terpenting bagi perusahaan untuk mendapatkan pengakuan publik dan menjadi kepercayaan publik, yang menciptakan citra positif bagi perusahaan. Pelayanan prima ini dapat diwujudkan dengan memperhatikan kemampuan komunikasi yang baik, dalam hal ini terutama yang berkaitan dengan kemampuan interaktif.

Rest Area Sasayya memiliki total 15 karyawan, terdiri dari 5 orang karyawan dapur, 3 orang kasir, 5 orang pramusaji dan 2 orang manajer. Namun demikian, seluruh karyawan *Rest Area Sasayya* harus bekerja keras dengan sumber daya yang dimiliki untuk memenuhi komitmen mengembangkan bisnis dan memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan lokal maupun mancanegara.

Berdasarkan uraian pendahuluan di atas, maka tujuan dari pelatihan PKM ini adalah untuk memberikan informasi terkait pentingnya manajemen pelayanan dan pelatihan tata cara berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris yang baik kepada seluruh staf restoran *Rest Area Sasayya*. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan para manajer dan karyawan dapat menjaga kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan nilai tambah bisnis *Rest Area Sasayya*.

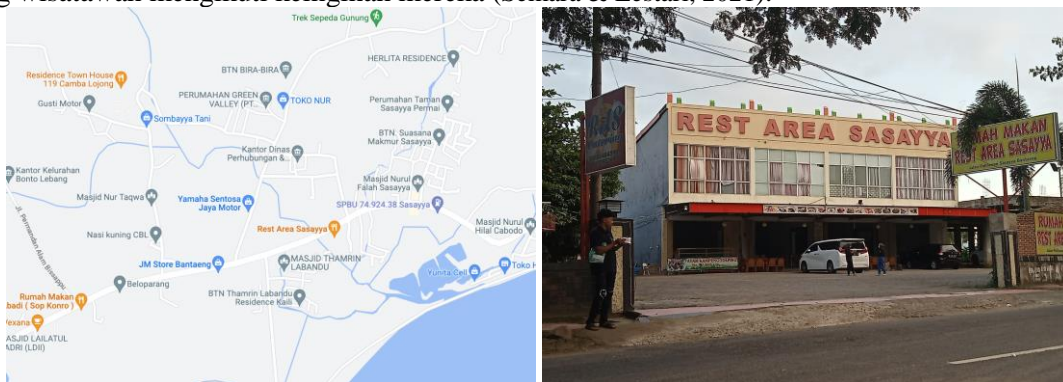
II. MASALAH

Salah satu masalah yang sering dihadapi pelaku usaha pariwisata adalah kurangnya kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris. Pelaku usaha pariwisata terdiri atas perhotelan, rumah makan, transportasi, layanan travel selain hotel, restoran merupakan penyedia jasa yang paling dibutuhkan wisatawan. Oleh karena itu, pegawai restoran harus menguasai kemampuan berbahasa saat melayani pelanggan. Ciri linguistik adalah tujuan komunikatif yang dipenuhi dalam kegiatan interaktif. Fungsi bahasa yang biasa digunakan dalam industri perhotelan adalah menyapa, bertanya, berterima kasih, mengeluh, merekomendasikan dan menjelaskan (Lestari, 2022). Kemampuan berbahasa Inggris adalah persyaratan wajib bagi para pelaku industri pariwisata. Namun, keterampilan komunikasi penyedia jasa pariwisata masih terbatas. Di rumah makan *Rest Area Sasayya*, beberapa pramusaji hanya dapat memahami dan mengambil pesanan atas beberapa menu makanan dan minuman dalam bahasa Inggris, namun mengalami kesulitan ketika pelanggan menanyakan hal lain seperti petunjuk arah, fasilitas rumah makan, rekomendasi wisata atau informasi umum lainnya. Guna mengatasi masalah tersebut, diadakan kegiatan pengabdian masyarakat berupa Pelatihan Komunikasi Bahasa Inggris bagi seluruh staf Rumah Makan *Rest Area Sasayya*, sebagai salah satu restoran dengan tingkat pengunjung mancanegara terbanyak di Kabupaten Bantaeng.

Pelatihan bahasa merupakan usaha yang dapat digunakan untuk meningkatkan daya saing, khususnya dalam penguasaan komunikasi bahasa Inggris. Pendidikan yang baik adalah yang dapat menyesuaikan situasi dan keterampilan peserta dengan sifat materi pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris peserta (Manurung & Tuss'adiah, 2017). Selama pelatihan, peserta dapat mengasah keterampilan berbicara

mereka dan memperluas kosa kata mereka. Semakin banyak kosakata yang dimiliki, semakin mudah membentuk kalimat untuk berkomunikasi secara efektif (Astuti, Putra, Wiyanti, Rodhi, & Sari, 2020).

Solusi yang ditawarkan untuk menyelesaikan masalah adalah dalam pelatihan dengan menggunakan metode pembelajaran komunikatif, yaitu tidak berfokus pada tata bahasa tetapi berdasarkan fungsi bahasa yang umum digunakan di restoran. Fungsi bahasa merupakan tujuan komunikatif yang ingin dicapai melalui interaksi (Lestari, Suastra, Pastika, & Sedeng, 2017). Fungsi bahasa yang digunakan di restoran, yaitu menyapa dan menyambut kedatangan pelanggan, menjawab pertanyaan, menjelaskan fasilitas dan produk, menjelaskan prosedur, merekomendasikan, menawarkan bantuan, memberi petunjuk, menyelesaikan keluhan pelanggan, berterimakasih dan mengantarkan pelanggan keluar restoran (Lestari, 2022). Hasil yang diharapkan dari pelatihan ini tidak diragukan lagi adalah peningkatan keterampilan komunikasi karyawan. Tidak hanya memiliki kemampuan berkomunikasi dalam bidang pekerjaan, tetapi juga diharapkan mampu merespon atau memberikan informasi secara umum kepada pelanggan restoran, bahkan menciptakan motivasi untuk mendorong wisatawan mengikuti keinginan mereka (Semara & Lestari, 2021).



Gambar 1. Peta Lokasi Rest Area Sasayya dan Tampak Depan Rest Area Sasayya

III. METODE

Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan oleh tim dosen Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Makassar kepada seluruh karyawan rumah makan rest area sasayya dalam bentuk pelatihan. Metode pelaksanaan pengabdian menggunakan desain *service learning*. *Service Learning* adalah salah satu metode pembelajaran yang memberikan penekanan pada aspek praktis dengan mengacu pada konsep *experiential learning* yaitu penerapan pengetahuan perkuliahan ditengah-tengah masyarakat/komunitas sekaligus berinteraksi dengan masyarakat/komunitas dan menjadi solusi terhadap persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat atau komunitas, sehingga mampu menerapkan secara nyata pendidikan dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat (Afandi, Laily, & Noor Wahyudi, 2022).

Kegiatan pelatihan dilakukan secara luring pada Senin, 24 April 2023, di RM Rest Area Sasayya Sasayya, Jl. Poros Jenepono-Bantaeng, Kel. Bonto Sunggu, Kec. Bissappu, Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan mulai pukul 07:00 hingga 12:00 WITA sebelum restoran mulai beroperasi melayani pelanggan. Kegiatan PKM diawali dengan ceramah, dilanjutkan dengan bermain peran serta diskusi. Kegiatan PKM ini diikuti oleh keseluruhan 15 karyawan restoran *Rest Area Sasayya*. Daftar nama peserta dan *job description* masing-masing adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Nama Karyawan Rumah Makan Rest Area Sasayya sebagai Peserta Pelatihan

No	Nama	Jobdesc
1	Syakhrial Densi	Manajer Operasional
2	Fifit Mardhiyah	Manajer Keuangan
3	Nina	Kasir
4	Santi	Kasir
5	Nur	Kasir
6	Robi	Pramusaji
7	Dayat	Pramusaji
8	Ardi	Pramusaji

9	Ila	Pramusaji
10	Rani	Pramusaji
11	Fatimah	Koki
12	Nuri Pasda	Koki
13	Nardi	Koki
14	Eda	Asisten Dapur
15	Ciwang	Asisten Dapur

Tahapan pelaksanaan pelatihan terdiri atas tiga tahapan mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga evaluasi dengan rincian sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

- Survei lokasi kegiatan: Survei lokasi yang diawali observasi dan survei langsung dengan mendatangi Rumah Makan Rest Area Sasayya di Kabupaten Bantaeng untuk menyampaikan ide kegiatan sekaligus meminta izin kepada manajer rumah makan.
- Penentuan waktu dan tempat kegiatan: Berdiskusi dengan pihak manajemen (manajer restoran) terkait tanggal, lokasi kegiatan dan waktu.
- Administrasi: Pengurusan perizinan, mengurus segala kegiatan yang mencakup administrasi dan perijinan dengan pihak Desa Sasayya, Kabupaten Banteng tempat keberadaan mitra melalui aparat desa setempat.

2. Tahap Pelaksanaan

- Penyampaian Materi: Penyampaian materi ini terbagi atas 2 (dua) sesi: pertama tim instruktur membagikan bahan bacaan berupa kosa-kata dan ungkapan percakapan, kemudian menyampaikan materi melalui presentasi tentang ekspresi Bahasa Inggris di rumah makan untuk karyawan.
- Bermain Peran: Peserta pelatihan diminta secara berpasangan untuk mendemonstrasikan penggunaan ungkapan Bahasa Inggris dalam melayani pelanggan. Salah satu peserta diminta untuk memerankan peran sebagai pelanggan, sementara lainnya diminta berperan sebagai pramusaji, kemudian peran ditukar jika percakapan selesai.
- Diskusi tanya jawab: Peserta pelatihan diberi kesempatan untuk bertanya mengenai kosakata yang sukar dipahami serta topik-topik materi yang disampaikan jika ada yang kurang dimengerti.



Gambar 2. Instruktur Menyampaikan Materi dan Peserta Pelatihan Bermain Peran

3. Tahap Evaluasi

- *Pre-test*: Kuesioner pertama diberikan di awal sesi pelatihan untuk mengukur kemampuan awal berbahasa Inggris seluruh karyawan rumah makan *rest area sasayya*.
- *Post-test*: Kuesioner kedua **dibagikan pada** akhir sesi pelatihan untuk mengukur pemahaman peserta terhadap materi ungkapan Bahasa Inggris di restoran dan **mengevaluasi** keseluruhan kegiatan pelatihan yang dilakukan.

Keseluruhan program pelaksanaan pelatihan ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Susunan Acara Pelatihan PKM

Waktu	Kegiatan
Pembukaan	
06:45 – 07:00 WITA	Persiapan Kegiatan
07:00 – 07:15 WITA	Registrasi Peserta
07:15 – 07:30 WITA	Pembukaan Kegiatan
07:30 – 08:00 WITA	Pelaksanaan <i>Pretest</i>
Kegiatan Inti Pelatihan	
08:00 – 08:30 WITA	Kegiatan I Ceramah 9 Topik Ekspresi Bahasa Oleh: Dr. Hj. Sitti Hasbiah, M.Si.
08:30 – 10:30 WITA	Kegiatan II Praktik Ekspresi Bahasa dengan Bermain Peran Oleh: Ilma Wulansari Hasdiansa, M.M.
10:30 – 11:00 WITA	Kegiatan II Diskusi dan Evaluasi Oleh: Rezky Amaliah Hamka, S.E., M.M.
Penutupan	
11:00 – 11:30 WITA	Pelaksanaan <i>Post-test</i>
11:30 – 12:00 WITA	Penutupan Kegiatan & Sesi Foto

Materi yang diajarkan selama pelatihan terdiri atas sembilan (9) topik percakapan dalam Bahasa Inggris yang umum dipakai dalam dunia kuliner, sebagai berikut:

1. *Greetings and welcoming the guest.*

Materi pertama yang diberikan adalah penyambutan pengunjung yang datang ke rumah makan *rest area sasayya*. Peserta pelatihan diberikan berbagai kosa-kata penyambutan dalam bahasa Inggris sebagai berikut:

- *Good morning/afternoon/evening!*
- *Welcome to Rest Area Sasayya/ to our restaurant!*
- *How was your journey? How are you this morning?*
- *Do you have a lunch reservation for this noon?*
- *Which seat would you prefer?*

Setelah mendengarkan penjelasan dan berpartisipasi dalam sesi tanya jawab yang singkat, peserta kemudian membahas frasa dan ungkapan yang tepat digunakan saat menyambut tamu *restp*. Kemudian, peserta melakukan praktik bermain peran berpasangan, dengan salah satu pegawai bertindak sebagai tamu dan yang lain sebagai tuan rumah atau pelayan di *rest area sasayya*.

- *Waitress/Waiters: Good afternoon, and welcome to Rest Area Sasayya. Do you have a reservation, please?*
- *Guest: Yes, we did. Under Samantha's name, please.*
- *Waitress/Waiters: Mrs. Samantha Audrey. A three-person tabel at 8 pm.*
- *Guest: That's correct.*
- *Waitress/Waiters: Your table is near the gazebo garden, madam. Could you please follow me?*
- *Guest: Ok*
- *Waitress/Waiters: Here we are, madam. Please have a seat. I will get you the menu.*
- *Guest: Thank you very much.*
- *Waitress/Waiters: It's my pleasure, madam.*

2. *Responding to request*

- Topik kedua adalah frasa bahasa Inggris untuk menanggapi permintaan pelanggan saat melakukan pemesanan atau meminta sesuatu.
- Request: *May I see the menu, please?* – Response: *Sure, here you are/ Sure, excuse me for a second*
 - Request: *May I smoke inside?* – Response: *Smoking is permitted near the garden.*
 - Request: *Could I have Fresh Coconut?* – Response: *I'm regret to inform you that we are out of Fresh Coconut. Would you like to try another option?*
3. *Explaining facilities and products*
Topik ketiga yang diberikan adalah penjelasan fasilitas dan menu yang ditawarkan *rest area sasayya*. Frasa bahasa Inggris yang diajarkan, yaitu:
- *Today's special is*
 - *Our restaurant specialty is Makassar cuisine.*
 - *The food is served in large portions, and is suitable for sharing.*
 - *The Tolping Chicken is served with coices of Sambal.*
 - *We have private VIP room in the indoor area.*
4. *Explaining procedures*
Topik keempat adalah menjelaskan tata cara memasak dan menyajikan menu makanan dan minuman yang disediakan *rest area sasayya*.
- *The Pallubasa is thick and spiced, served with Jasmine Rice.*
 - *Our special tolping chicken is not tough because it goes through a long marinating and boiling process before being fried.*
5. *Recommending*
Topik kelima adalah menjelaskan ungkapan Bahasa yang efektif untuk mengenalkan dan menyarankan menu makanan dan minuman yang .
- *Whice portion of the chicken would you prefer, whole/half/quarter?*
 - *Would you like something to drink before we serve you dinner?*
 - *It tastes better with rice.*
6. *Offering help*
Topik keenam memberi kesempatan untuk belajar dan mengeksplorasi penggunaan ungkapan sehari-hari saat membantu dan memenuhi kebutuhan pelanggan di restoran.
- *Should I bring the ice cream right now?*
 - *May I assist you with your luggage/belongings?*
 - *Is there anything else I can do for you?*
7. *Giving direction*
Topik ketujuh adalah ungkapan-ungkapa dalam memberikan instruksi, petunjuk arah dan rekomendasi tempat ataupun kegiatan menarik yang ada di sekitar *rest area sasayya*.
- *We have mushallah in the garden.*
 - *The restroom is located both indoors and outdoors, near the park.*
 - *There is a great waterfall, Bissappu, only 3 km away.*
 - *The nearest cash machine is just across the street.*
 - *The Seruni beach is not far from here, only a ten-minute walk.*
8. *Handling complaints*
Topik depalan adalah untuk melatih peserta pelatihan dalam menggunakan ungkapan bahasa santun ketika menghadapi keluhan pelanggan.
- *I do apologize for the inconvenience.*
 - *I already mentioned that the Udang Saus Padang is spicy, sir.*
 - *We could take out the Udang Saus Padang from your bill and give you a free dessert in exchange. How about that?*
 - *If you'd like to wait a minute, I'll ask the Chef about it.*
9. *Thanking and leave-taking*

Topik kesembilan adalah mengucapkan terima kasih dan selamat tinggal, ini adalah prosedur terakhir dalam melayani pelanggan restoran.

- *Thank you for dining with us tonight.*
- *We hope to see you again, sir/madam.*
- *Have a pleasant evening and a good night.*
- *Have a safe journey.*

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PKM ini memiliki tujuan guna meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan *Rest Area Sasayya* menggunakan Bahasa Inggris. Selama pelatihan berlangsung, para peserta menunjukkan perhatian dan minat belajar yang tinggi dimulai dengan hadir tepat waktu pada prosesi pembukaan hingga penutupan. Pada awal pembawaan materi oleh tim instruktur, mayoritas peserta pelatihan merasa malu untuk mempraktikkan ekspresi Bahasa. Sehingga dilakukan permainan *ice breaking* untuk mencairkan suasana tegang dan memotivasi peserta untuk terlibat dalam praktik bermain peran. Kegiatan *ice breaking* terbukti dapat membantu peserta pelatihan untuk lebih fokus dan bersemangat dalam mendemonstrasikan materi pelatihan. Hal ini telah banyak diterapkan dan dikemukakan oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *ice breaker* dapat membangun kesiapan dalam memberi respon dan bereaksi (Walgito, 2010); membangun konsentrasi (Rahmatullah, 2014); membantu untuk saling terhubung dalam lingkungan pembelajaran baru (Kavanagh dkk, 2011).

Kemudian, peserta pelatihan juga terlibat aktif dalam proses diskusi dengan memberikan banyak pertanyaan terkait saran atas tata cara pelayanan pelanggan dengan lebih baik. Melalui pelatihan komunikasi berbahasa Inggris ini, diyakinkan kepada peserta pelatihan bahwa dampak positif yang dapat mereka rasakan setelah pelatihan yaitu penerapan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Barata (2003) pelayanan prima, adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Guna mendukung pencapaian pelayanan prima di *rest area Sasayya*, pelatihan ini mengajarkan Sembilan topik komunikasi pelayanan yang dapat diterapkan mulai dari awal pelanggan hadir hingga meninggalkan lokasi rumah makan.

Terdapat kemajuan keterampilan dan pengetahuan yang signifikan terbukti dengan kesediaan peserta karyawan untuk berdiskusi dan aktif berpasangan dalam kegiatan *roleplaying*. Rasa percaya diri peserta pelatihan mengalami meningkat, karena peserta telah membaca dan memahami materi sehingga mampu mengembangkan ungkapan bahasa mereka sendiri dari contoh percakapan yang telah dipaparkan. Keseluruhan peserta pelatihan mengikuti *pre-test* dan *post-test* berupa angket tes tertulis. Materi tes meliputi ekspresi percakapan, seperti ungkapan yang dipaparkan selama pelatihan. Hasil pengukuran tes ditujukan pada Tabel 3. Sebagian besar kemampuan siswa meningkat secara signifikan, terbukti dengan peningkatan *mean skor post-test* sebesar 39,6% lebih tinggi dibandingkan dengan hasil *pre-test* sebelum pelatihan diberikan.

Tabel 3. Hasil Pretest dan Posttest

No	Peserta	Pre-test	Post-test	Peningkatan
1	Syakhrial Densi	64	82	28%
2	Fifit Mardhiyah	80	85	6%
3	Nina	78	87	12%
4	Santi	72	80	11%
5	Nur	45	78	73%
6	Robi	64	80	25%
7	Dayat	76	74	-3%
8	Ardi	68	72	6%
9	Ila	50	62	24%
10	Rani	53	66	25%
11	Fatimah	30	68	127%
12	Nuri Pasda	28	70	150%

13	Nardi	62	75	21%
14	Eda	46	72	57%
15	Ciwang	51	68	33%
Rata-rata peningkatan				39,64%

Secara umum, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat berjalan dengan lancar. Seluruh peserta dapat memahami seluruh penjelasan materi yang diberikan oleh para penyaji. Pemahaman tersebut disampaikan oleh manajer maupun karyawan Rumah rest area sasayya baik secara lisan dalam *roleplay* dan diskusi maupun melalui kuesioner. Namun, ada beberapa tantangan yang dialami oleh tim pengabdian yaitu waktu pelaksanaan dan variasi kemampuan peserta pelatihan. Dengan kondisi operasional rumah makan yang terbuka setiap hari menjadi kesulitan dalam penentuan waktu pelatihan pada awal tahap persiapan. Rumah Makan Rest Area Sasayya tidak hanya melayani *dine-in* dan *takeaway* namun juga pesanan catering sehingga jarang terdapat waktu kosong dimana seluruh karyawan dapat mengikuti pelatihan. Oleh sebab itu, ditentukan waktu pelatihan dimulai sejak pagi sebelum waktu operasional berjalan dan berakhir sebelum jam ramai pada hari biasa agar tidak mengganggu operasional rumah makan. Tantangan kedua adalah tingkat keterampilan para peserta sangat bervariasi sehingga sulit untuk menyamakan ritme pemberian materi selama pelatihan.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat (PKM) dalam bentuk pelatihan Bahasa Inggris karyawan restoran adalah kegiatan ini memberikan pengalaman, pengetahuan dan pemahaman penggunaan **bahasa Inggris kepada staff rumah makan Rest Area Sasayya** dalam memberikan **pelayanan** kepada pelanggan khususnya turis mancanegara. Kemampuan komunikasi dalam pelayanan karyawan rumah makan *rest area sasayya* meningkat seiring dengan bertambahnya kosa kata dan ungkapan Bahasa Inggris yang didapatkan dari pelatihan PKM ini. Dengan kata lain, berdasarkan hasil pengujian kepada seluruh peserta karyawan terdapat peningkatan keterampilan komunikasi yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan di rumah makan *rest area sasayya*.

Mengingat signifikansi hasil pelatihan dalam meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan, maka sebaiknya pelatihan sejenis diadakan secara rutin dengan menyesuaikan jumlah peserta agar kegiatan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Keterlibatan mitra yang tinggi dalam program pengabdian kepada masyarakat berdampak positif terhadap keberhasilan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat (PKM). Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada manajer rumah makan Rest Area Sasayya yang memiliki antusias tinggi dalam mendorong seluruh karyawan mengikuti pelatihan komunikasi bahasa Inggris dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A., Laily, N., & Noor Wahyudi, M. H. U. (2022). Metodologi pengabdian masyarakat. *Jakarta: Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI Kementerian Agama RI*.
- Andy, A., Rusfandi, R., & Muzammil, L. (2018). PELATIHAN BERBAHASA INGGRIS DENGAN DRILLING DAN REPETITION BAGI KARANG TARUNA DESA JEDONG. *Martabe : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 42. <https://doi.org/10.31604/jpm.v1i2.42-48>
- Astuti, D. S., Putra, M. I. R., Wiyanti, S., Rodhi, R., & Sari, D. S. (2020). PEMBELAJARAN KOSAKATA BAHASA INGGRIS MELALUI PERMAINAN SCRABBLE. *GERVASI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(2), 180. <https://doi.org/10.31571/gervasi.v3i2.1338>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Kavanagh, M., Clark-Murphy, M., & Wood, L. (2011). The first class: Using icebreakers to facilitate transition in a tertiary environment. *Asian Social Science*, 7(4), 84–92.
- Lestari, D. (2019). Persuasive Function in Food and Beverage Service: A Sociolinguistics Approach. *Proceedings of the Third International Conference on Sustainable Innovation 2019 – Humanity, Education and Social Sciences (IcoSIHESS 2019)*. Paris, France: Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/icosihess-19.2019.4>

-
- Lestari, D. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif bagi Pramusaji Restoran di Kabupaten Badung. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 13(1), 103–109.
- Lestari, D., Suastra, I. M., Pastika, I. W., & Sedeng, I. N. (2017). e-Journal of Linguistics Developing A Method of Learning English Speaking Skills Based on the Language Functions Used in the Food and Beverage Service. *e-Journal of Linguistics*, 11, 70–79.
- Manurung, I. D., & Tuss'adiah, H. (2017). Peningkatan kemampuan berbahasa inggris pada remaja usia produktif di kecamatan beringin kabupaten deli serdang. *JURNAL PRODIKMAS Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2).
- Rahmatullah, A. P. (2014). METODE ICE BREAKER UNTUK MENINGKATKAN HASIL BELAJAR SISWADALAM PROSES PEMBELAJARAN MENERAPKAN DASAR-DASAR TEKNIK DIGITAL DI KELAS X TAV SMK MUHAMADIYAH 1 GRESIK. *Jurnal Pendidikan Teknik Elektro*, 3(3).
- Semara, I. M. T., & Lestari, D. (2021). Pengaruh Terpaan Informasi Pandemi Covid-19 Terhadap Loyalitas Wisatawan Berwisata Dengan Minat Berkunjung Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 9(2), 258–268.
- Walgito, B. (2010). Belajar dan Faktor–Faktor Yang mempengaruhinya: Jakarta. *Rineka Cipta*.