



English for hospitality training at Warung Pantai Seseh

Putu Chrisma Dewi✉, Putu Chris Susanto, Ni Luh Christine Prawitha Sari Suyasa
Universitas Dhyana Pura, Badung, Indonesia

✉ chrismadewi@undhirabali.ac.id

doi <https://doi.org/10.31603/ce.7931>

Abstract

Beachside restaurant is one of Bali's popular tourism industries right now. One of them is Warung Pantai Seseh, a restaurant and MSME that is located in Seseh Beach, Badung Regency. The primary problem is a lack of English communications skills in the hospitality. To enhance excellent service to tourists, steps to increase English proficiency also are required. Implementation methods used include a pre-test, training, and a post-test which was attended by 11 Warung Pantai Seseh employees. The employees of Warung Pantai Seseh have improved their knowledge and skill in English for hospitality as a result of the community service. Results from the post-test indicate that 81.8% of employees have good English for hospitality skills, with a minimum score of 80.

Keywords: *English; Hospitality; MSME's; Tourism; Culinary tour*

Pelatihan bahasa Inggris hospitalitas di Warung Pantai Seseh

Abstrak

Salah satu usaha pariwisata di Bali yang sedang tren saat ini adalah *beach club* atau wisata kuliner pinggir pantai. Diantaranya adalah Warung Pantai Seseh, sebuah UMKM kuliner yang terletak persis di pinggir Pantai Seseh, Desa Cemagi, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung. Permasalahan prioritas adalah kurangnya keterampilan komunikasi Bahasa Inggris untuk hospitalitas. Untuk itu diperlukan upaya untuk meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris untuk menunjang pelayanan prima kepada wisatawan. Metode pelaksanaan yang dilakukan meliputi *pre-test*, pelatihan, dan *post-test* yang diikuti 11 karyawan. Hasil dari kegiatan pengabdian menunjukkan peningkatan pemahaman dan kemampuan berbahasa Inggris untuk hospitalitas pada karyawan Warung Pantai Seseh. Hasil *post-test* menunjukkan bahwa 81,8% karyawan memiliki kemampuan *English for hospitality* dengan memenuhi standar ketuntasan nilai minimal 80.

Kata Kunci: Bahasa Inggris; Hospitalitas; UMKM; Pariwisata; Wisata Kuliner

1. Pendahuluan

Bali terkenal dengan destinasi pariwisata yang memanjakan tamu dengan berbagai macam spot wisata dan hiburan. Salah satu usaha pariwisata di Bali yang sedang tren saat ini adalah *beach club*, *beach bar* atau *beachside restaurant*. Salah satunya adalah Warung Pantai Seseh, sebuah usaha keluarga di bidang jasa makanan dan minuman yang terletak persis di pinggir pantai Seseh, Desa Cemagi, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung. Usaha ini dirintis oleh I Made Santika Putra, seorang pemuda 24 tahun asal Desa Cemagi, yang bermula dari menjual kepala segar di lahan milik keluarganya. Usaha tersebut ia mulai pada tanggal 3 November 2020, berawal dari "keisengan" setelah dirumahkan dari vila tempatnya dulu bekerja. Berbekal kegigihan, ternyata

peminat *fresh coconut* semakin hari semakin banyak, serta mulai muncul permintaan untuk menjual minuman lainnya. Made beserta keluarganya akhirnya berkeputusan untuk mengembangkan usaha tersebut menjadi sebuah warung tepi pantai, di lahan milik sendiri seluas 2,000 m². Unikny, lahan usaha Warung Pantai Seseh terkurung oleh lahan milik orang lain di sisi kiri (barat) dan belakang (utara), sebuah vila di sisi kanan (timur), dan Samudera Hindia di depan (selatan). Untuk mencapai warung ini, pengunjung harus memarkir kendaraannya di areal parkir Pantai Seseh dan berjalan kaki sejauh 300 meter ([Gambar 1](#)).



[Gambar 1](#). Warung pantai Seseh di awal berdiri (kiri) dan tahun 2021 (kanan)

Setelah lebih dari setahun usaha ini berjalan, sudah mulai ada momentum sehingga tamu mulai berdatangan berdasarkan pemasaran dari mulut ke mulut dan postingan tamu yang diunggah ke media sosial. Secara rata-rata, jumlah pengunjung Warung Pantai Seseh pada tahun 2021 adalah 30-40 pengunjung pada hari kerja (*weekdays*), dan 70-80 pengunjung pada akhir pekan (*weekends*), dengan kisaran pemasukan kotor mingguan (omzet) rata-rata Rp 8.000.000 sampai Rp 10.000.000 per minggu. Secara demografis, sekitar 70% pengunjung Warung Pantai Seseh adalah wisatawan mancanegara dan ekspatriat, sedangkan sisanya adalah tamu lokal. Kegiatan PKM berawal dari kolaborasi dosen dan mahasiswa Universitas Dhyana Pura (Undhira) dalam membuat sebuah proyek video mengenai UMKM baru di bidang pariwisata di Kabupaten Badung, di mana kampus Undhira juga berada ([Susanto, 2021](#)). Warung Pantai Seseh berjarak 12 km (sekitar 30 menit) dari kampus Undhira.

Berdasarkan analisis situasi antara mitra dengan tim pengusul, salah satu kelemahan utama usaha ini adalah kurangnya keterampilan Bahasa Inggris anggota keluarga yang bekerja di sini. Pada pertengahan 2022, ada 11 (sebelas) orang yang bekerja di gerai tersebut. Di antara sebelas orang tersebut, hanya 6 (enam) orang yang cukup terampil berbahasa Inggris untuk berinteraksi dengan tamu dan sudah memiliki dasar-dasar pelayanan hospitalitas sebagai lulusan SMK pariwisata. Sementara itu, 5 (lima) orang lainnya tidak terampil berbahasa Inggris. Permasalahan prioritas adalah kurangnya keterampilan komunikasi Bahasa Inggris khususnya Bahasa Inggris hospitalitas. Keterampilan berbahasa Inggris yang dimaksud adalah keterampilan bahasa dengan tujuan khusus (*English for Specific Purposes/ESP*) yakni Bahasa Inggris hospitalitas, spesifiknya Bahasa Inggris untuk usaha makanan dan minuman (*English for food and beverage*). ESP berbeda dengan Bahasa Inggris umum (*general English*) karena pembelajaran dan pelatihan yang diberikan cenderung berorientasi tujuan khusus (*goal oriented*), substansinya dikembangkan berdasarkan analisis kebutuhan (*need analysis*), dan cenderung ditujukan bagi pembelajar dewasa sesuai profesi ([Dewi et al., 2018](#); [Erfiani et al., 2021](#)). Sementara itu, hospitalitas diartikan sebagai sikap menerima,

menyambut, atau mengundang tamu dengan keramahtamahan, rasa hormat, dan persahabatan (Kristianto, 2016). Solusi yang ditawarkan adalah pelatihan Bahasa Inggris hospitalitas untuk staf di Warung Pantai Seseh. Pelatihan bahasa hospitalitas dirancang berdasarkan 4 (empat) fase interaksi dengan tamu, yakni *arrival*, *familiarization*, *engagement* dan *departure* (Blue & Harun, 2003; Rahayu et al., 2021). Kegiatan pelatihan yang memperhatikan unsur motivasi (*encouragement*) bagi pembelajar serta unsur perbedaan antar budaya (Bogar et al., 2019; Lee et al., 2021).

2. Metode

Warung Pantai Seseh adalah sebuah usaha keluarga yang terletak di pinggir Pantai Seseh, Desa Cemagi, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Bali. Usaha mitra berjarak 12 km (30 menit perjalanan) dari Universitas Dhyana Pura. Usaha ini dirintis oleh I Made Santika Putra, usia 23 tahun asal Desa Cemagi, yang bermula dari menjual kepala segar di lahan milik keluarganya pada tahun 2020. Lokasi yang cukup tersembunyi dan harus dijangkau dengan berjalan kaki sejauh 300 meter, serta konsep usaha keluarga yang *easy going* merupakan keunikan usaha. Pelatihan Bahasa Inggris di Warung Pantai Seseh dilaksanakan dari bulan Juni sampai Agustus 2022. Adapun tahapan dalam kegiatan pengabdian adalah sebagai berikut

- a. Analisis kebutuhan mitra mendalam dengan pendekatan analisis *Root Cause Analysis* (RCA) yang dilakukan sebelum pelatihan dilakukan, dengan tujuan untuk mengetahui akar masalah agar pelatih dapat menentukan pembelajaran yang lebih efektif untuk diberikan kepada peserta latih agar sesuai dengan kebutuhan di lapangan (Okes, 2019).
- b. *Pre-test* untuk mengetahui kemampuan awal peserta latih sebelum kegiatan pelatihan dimulai.
- c. Pelatihan bahasa dan standar hospitalitas yang dilaksanakan sebanyak 6 (enam) kali pertemuan dengan melibatkan seluruh staf di Warung Pantai Seseh.
- d. *Post-test* untuk melihat perkembangan atau peningkatan hasil pelatihan kepada mitra.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelatihan bahasa hospitalitas yang ditunjukkan pada Gambar 2, dilaksanakan sebanyak 6 (enam) kali pertemuan yang meliputi:

- a. Pengetahuan bahan makanan, metode memasak, dan pengetahuan menu (*food preparation, cooking method, product knowledge*).
- b. Menyapa tamu dan mempersilahkan duduk (*greeting and seating the guests*).
- c. Mencatat dan memproses pesanan (*taking and processing order*).
- d. Mengecek kembali, menawarkan, dan memproses pembayaran (*checking back, offering other menu items, processing payment*).
- e. Mengucapkan terima kasih dan mengundang tamu datang kembali (*thanking and inviting the guests to come back*).



Gambar 2. Kegiatan pelatihan bahasa hospitalitas di Warung Pantai Seseh

Pada pertemuan awal, peserta diberikan *pre-test* agar tim PKM mendapatkan gambaran tentang kemampuan Bahasa Inggris hospitalitas dari staf Warung Pantai Seseh sebelum pelatihan dimulai. Tabel 1 menunjukkan hasil *pre-test* staf Warung Pantai Seseh.

Tabel 1. Hasil *pre-test*

Kode Peserta	Food preparation, cooking method, product knowledge	Greeting and seating the guests	Taking and processing order	Checking, back, offering other menu items, processing payment	Thanking and inviting the guests to come back	Rerata	Ket
P1	90	90	80	80	90	86	T
P2	90	90	80	80	90	86	T
P3	50	70	50	50	80	60	BT
P4	0	60	0	0	60	24	BT
P5	0	60	0	0	60	24	BT
P6	60	80	70	70	80	72	BT
P7	70	80	70	70	80	74	BT
P8	60	90	60	70	90	74	BT
P9	60	80	60	70	70	68	BT
P10	60	80	60	70	80	70	BT
P11	70	90	70	70	90	78	BT

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebanyak 9 (sembilan) orang belum memperoleh nilai ketuntasan minimal 80 untuk pemahaman pengetahuan bahan, metode memasak, dan pengetahuan menu, 3 (tiga) orang belum memperoleh nilai ketuntasan minimal 80 dalam hal menyapa tamu dan mempersilahkan duduk, 9 (sembilan) belum memperoleh nilai ketuntasan minimal 80 dalam hal mencatat dan memproses pesanan, 9 (sembilan) orang belum memperoleh nilai ketuntasan minimal 80 dalam hal mengecek kembali, menawarkan, dan memproses pembayaran, serta 3 (tiga) orang belum memperoleh nilai ketuntasan minimal 80 dalam hal mengucapkan terima kasih dan mengundang tamu datang kembali. Hasil rerata *pre-test* secara keseluruhan menunjukkan hanya 2 (dua) orang memperoleh nilai ketuntasan minimal 80 untuk pemahaman Bahasa Inggris

hospitalitas. Berdasarkan hasil *pre-test*, 82% peserta pelatihan dari Warung Pantai Seseh belum memiliki cukup pemahaman mengenai Bahasa Inggris hospitalitas.

Dari 5 (lima) bagian pelatihan yang dirancang oleh tim PKM, pengetahuan mengenai bahan, metode memasak, dan pengetahuan menu, kemampuan mencatat dan memproses pesanan, serta mengecek kembali, menawarkan, dan memproses pembayaran merupakan tiga komponen pelatihan yang membutuhkan pendalaman yang lebih. Hal ini juga sesuai dengan pengamatan tim PKM dari hasil *Root Cause Analysis* (RCA), yang menemukan bahwa kurangnya *product knowledge* para pegawai di Warung Pantai Seseh sebagai salah satu akar masalah dalam tantangan pemberian standar pelayanan prima bagi tamu. Hal tersebut disebabkan karena masih tingginya *turnover* pegawai yang cenderung berusia muda (18-24 tahun), sehingga banyak pegawai yang baru mulai bekerja, serta adanya pembaharuan menu yang baru saja terjadi pada kuartal II 2022. Sebagai tindak lanjut, dilakukan pelatihan sebanyak 6 (enam) kali, dengan penekanan khusus diberikan untuk *product knowledge*, *pivot point* serta *checking back* sebagai standar pelayanan internasional yang masih belum banyak diterapkan pada UMKM kuliner di Indonesia. Setelah diberikan pelatihan secara intensif, terjadi peningkatan pemahaman dan penguasaan materi terkait Bahasa Inggris hospitalitas, yang ditunjukkan oleh [Tabel 2](#).

Tabel 2. Hasil *post-test*

Kode Peserta	Food preparation, cooking method, product knowledge	Greeting and seating the guests	Taking and processing order	Checking back, offering other menu items, processing payment	Thanking and inviting the guests to come back	Rerata	Ket
P1	90	100	90	90	100	94	T
P2	90	100	90	90	100	94	T
P3	70	90	80	80	80	80	T
P4	60	80	50	50	70	62	BT
P5	50	80	60	50	60	60	BT
P6	80	100	80	90	90	88	T
P7	90	100	90	90	90	92	T
P8	80	100	80	80	90	86	T
P9	80	100	70	80	90	84	T
P10	90	100	80	90	90	90	T
P11	90	100	90	90	100	94	T

Dari [Tabel 2](#) di atas, sebanyak 8 (delapan) orang berhasil memperoleh nilai ketuntasan minimal 80 untuk pemahaman pengetahuan bahan, metode memasak, dan pengetahuan menu, sementara itu masing-masing 9 (sembilan) orang berhasil meraih nilai ketuntasan dalam mencatat dan memproses pesanan, dalam mengecek kembali, menawarkan, dan memproses pembayaran, dan dalam mencatat dan memproses pesanan. Semua staf dapat menunjukkan ketuntasan di atas 80% dalam menyapa tamu dan mempersilahkan duduk. Jika dilihat dari rerata nilai *post-test* pelatihan Bahasa Inggris hospitalitas, ada 2 (dua) orang yang tidak berhasil mencapai nilai ketuntasan minimal 80 karena alasan usia dan lemahnya kemampuan dalam menerima materi pelatihan. Kedua staf yang belum berhasil mendapat nilai rerata minimal 80 kemudian dibina secara khusus

dengan bantuan mahasiswa Prodi Sastra Inggris Universitas Dhyana Pura yang sedang mengambil bagian dalam kegiatan PKM, agar kedua staf tersebut dapat meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris untuk memberikan pelayanan prima kepada tamu.

Secara umum, pelatihan Bahasa Inggris hospitalitas di Warung Pantai Seseh berhasil meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris staf. Pada akhir rangkaian pelatihan, sebanyak 81,8% staf memiliki nilai ketuntasan minimal 80 dalam memahami dan menggunakan Bahasa Inggris hospitalitas di Warung Pantai Seseh, meningkat dari hanya 18.2% sebelum pelatihan. Hasil pelatihan tim PKM sejalan dengan temuan bahwa pelatihan *English for Specific Purposes* (ESP) dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan Bahasa Inggris yang relevan dengan ranah pekerjaan peserta latih (Bisena, 2021; Dewi et al., 2018; Mahendra et al., 2021; Utami et al., 2019).

Salah satu kendala yang dihadapi tim dalam mengimplementasikan pelatihan Bahasa Inggris hospitalitas di Warung Pantai Seseh adalah sulitnya menjangkau semua staf secara sekaligus. Walaupun tim PKM dan pemilik usaha sudah berupaya merancang dan menjadwalkan pelatihan sedemikian rupa sehingga pelatihan dilakukan pada saat usaha sedang tidak ramai, namun beberapa staf peserta pelatihan harus tetap melayani tamu yang berkunjung selama durasi pelatihan. Karenanya, efektivitas pelatihan belum maksimal. Sebagai solusi, tim PKM menyiapkan video tutorial Bahasa Inggris hospitalitas yang dapat diakses kapan saja melalui kanal Youtube (Susanto, 2022). Video tersebut nantinya juga dapat diberikan kepada pegawai baru, sehingga terjadi keberlanjutan bahkan setelah kegiatan PKM oleh dosen dan mahasiswa Undhira selesai, dokumentasi pelatihan disajikan pada Gambar 3. Setelah menyimak video, peserta pelatihan dapat mengisi kuis untuk menilai pengetahuan mereka secara mandiri melalui tautan <https://bit.ly/teswarungpantaiseseh>.



Gambar 3. Video tutorial Bahasa Inggris hospitalitas

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan pendampingan dan pelatihan Bahasa Inggris hospitalitas di Warung Pantai Seseh, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan bahasa hospitalitas sebanyak 6 (enam) kali pertemuan membawa dampak positif dan mampu memberikan solusi bagi permasalahan mitra. Hal ini dapat dilihat dari hasil pelatihan yang menunjukkan peningkatan kemampuan Bahasa Inggris hospitalitas sebanyak 81,2% peserta pelatihan dengan ketuntasan nilai minimal 80. Sebagai dampak nyata dari pendampingan dan pelatihan yang diberikan, staf Warung Pantai Seseh semakin menguasai *product knowledge*, dapat menerapkan *English for Specific Purposes* (ESP) dalam

ranah pelayanan hospitalitas khususnya FB *service*, serta dapat memberikan pelayanan yang lebih prima kepada tamu. I Made Santika Putra selaku pemilik usaha menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan memberikan dampak terutama dalam kepercayaan diri staf dalam melayani tamu, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik karena tidak takut lagi berbahasa Inggris dan takut tidak bisa menjawab pertanyaan tamu mengenai produk atau menu. Menurutnya, pelayanan yang lebih baik juga membantu staf Warung Pantai Seseh membangun hubungan yang baik dengan tamu asing yang tinggal lama di Bali, sehingga mereka sering datang kembali dan merekomendasikan teman dan keluarga mereka.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Direktorat Riset Teknologi dan Pengabdian kepada Masyarakat (DRTPM) Kemendikbudristek yang telah mendanai kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada LPPM Universitas Dhyana Pura, pemilik dan staf Warung Pantai Seseh, dan semua pihak terkait yang terlibat dalam kegiatan ini.

Daftar Pustaka

- Bisena, I. K. A. (2021). Implementation Of English For Specific Purposes To Adiwana Unagi Suites Ubud In Increasing The Service Quality. *Journal of Language, Literature, and Teaching*, 3(1). <https://doi.org/10.35529/jllte.v3i1.10-19>
- Blue, G. M., & Harun, M. (2003). Hospitality language as a professional skill. *English for Specific Purposes*, 22(1). [https://doi.org/10.1016/S0889-4906\(01\)00031-X](https://doi.org/10.1016/S0889-4906(01)00031-X)
- Bogar, A., Suyasa, N. L. C. P. S., Susanto, P. C., & Dewi, P. C. (2019). Individual And Cultural Differences In Shaping The Interaction Between German And Indonesian Exchange Students. *International Conference on Fundamental and Applied Research (I-CFAR)*.
- Dewi, N. D. S., Utami, G. W. N., Sukarsih, N. N. T., Erfani, N. M. D., Agustia, K. T. S., Dewi, P. C., Kamayana, I. G. N. P., Wardhana, I. G. N. P., & Carniasih, N. P. S. E. (2018). Meningkatkan Kemampuan Berbahasa Inggris Karyawan Inna Bali Heritage Hotel Melalui Pelatihan ESP. *Seminar Nasioanl Aplikasi Iptek (SINAPTEK)*.
- Erfani, N. M. D., Sukarsih, N. N. T., Wardhana, I. G. N. P., & Lindawati, N. P. (2021). Needs analysis on English language use by homestay owners in Ubud Gianyar. *Linguistics and Culture Review*, 5(1), 422–437. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5n1.1894>
- Kristianto, Y. (2016). Hospitalitas Sebagai Alat Kesadaran Muka Dalam Interaksi Layanan di Ranah Pariwisata. *LITERA: Jurnal Litera Bahasa dan Sastra*, 2(1).
- Lee, C. S., Dewi, P. C., Suyasa, N. L. C. P. S., & Susanto, P. C. (2021). The Effects of Encouragement on Learning: How Encouragement Affects the Quality of Students' Progress During Learning Language. *Prosiding PKM-CSR*. <https://doi.org/10.37695/pkmcsr.v4i0.1439>
- Mahendra, I. W. E., Parmithi, N. N., & Agustien, S. (2021). Optimization of agropolitan tourism village for ornamental plants based on the concept of Tri Hita Karana. *Community Empowerment*, 6(6). <https://doi.org/10.31603/ce.5128>

- Okes, D. (2019). *Root Cause Analysis, Second Edition: The Core of Problem Solving and Corrective Action*. Quality Press.
- Rahayu, N., Suprina, R., Amrullah, & Pitchayadejanant, K. (2021). English Competency of the Hospitality Workers and Tourist Satisfaction: Policy Recommendations. *Journal of Hunan University Natural Science*, 48(8).
- Susanto, P. C. (2021). *Ngechill di Warung Pantai Seseh*.
- Susanto, P. C. (2022). *Tutorial Bahasa & Standar Hospitalitas | Sequence of Service | Warung Pantai Seseh | Hidden Gem Bali*.
- Utami, G. W. N., Dewi, N. D. S., Sukarsih, N. N. T., Erfiani, N. M. D., Carniasih, S. E., Kamayana, I. G. N. P., Agustia, K. T. S., Dewi, P. C., & Wardhana, I. G. N. P. (2019). Pengajaran Esp Dalam Kegiatan Pengabdian Guna Meningkatkan Kemampuan Bahasa Inggris Siswa Smk Wira Harapan. *Seminar Nasional Aplikasi Iptek (SINAPTEK)*.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International License
