



Kemampuan Berbahasa Inggris Mahasiswa Semester Dua Jurusan Pengelolaan Perhotelan dalam Mata Kuliah *English for Food and Beverage Service*

Sulistyoadi Jokosaharjo^{*1}, Ni Luh Komang Julyanti Paramita Sari², Ni Nyoman Nidya Trianingrum³

^{1,2,3}Universitas Triatma Mulya, Indonesia

E-mail: sulistyo.adi@triatmamulya.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-03-11 Revised: 2025-04-27 Published: 2025-05-01 Keywords: <i>English-Speaking Skill; English Grammar; Language Rules for Waiter/Waitress; English for Food and Beverage Service.</i>	This research aimed to identify English-speaking skill of the 2 nd semester hotel management students of Triatma Mulya university. The respondents were 16 students who were taking English for Food and Beverage Service (EFS) subject. The research was conducted after the students had several meetings on the EFS subject. The data was gathered through questionnaire containing expressions used to serve guests in a restaurant as already taught on those meetings. The data was categorized into the types of mistakes which was based on English grammar and language rules for waiter/waitress. The respondents' English-speaking skill was generalized based on the significancy of the mistakes. The result showed that their English-speaking skill was good enough eventhough experiencing problems in using to be, verbs, and "please" polite expression.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-03-11 Direvisi: 2025-04-27 Dipublikasi: 2025-05-01 Kata kunci: <i>Kemampuan Berbahasa Inggris; Tata Bahasa Inggris; Kaidah Berbahasa untuk Pramusaji; English for Food and Beverage Service.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kemampuan berbicara dalam bahasa Inggris mahasiswa semester dua jurusan pengelolaan perhotelan universitas Triatma Mulya. Responden yang digunakan adalah 16 mahasiswa yang sedang menempuh mata kuliah <i>English for Food and Beverage Service (EFS)</i> . Penelitian dilaksanakan setelah beberapa kali pertemuan awal mata kuliah <i>EFS</i> . Data dikumpulkan melalui kuesioner berisi pertanyaan terkait ungkapan yang dipakai untuk melayani tamu di restoran sesuai dengan apa yang telah diajarkan pada beberapa kali tatap muka awal mata kuliah tersebut. Data kemudian dikategorikan berdasarkan kategori kesalahan yang dilakukan dengan dasar teori tata bahasa Inggris dan kaidah berbahasa untuk pramusaji. Kemampuan berbicara responden disimpulkan berdasarkan signifikansi kesalahan yang dilakukan. Hasilnya menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa Inggris responden sudah bagus namun masih terkendala dalam penguasaan penggunaan <i>to be</i> , kata kerja, dan penggunaan ungkapan kesopanan <i>please</i> .

I. PENDAHULUAN

Salah satu program studi yang dimiliki oleh fakultas bisnis, pariwisata dan pendidikan universitas Triatma Mulya adalah program studi pengelolaan perhotelan. Pada program studi ini, mahasiswa mendapatkan *skill* di bidang tata graha (*housekeeping*), kantor depan (*front office*), tata boga (*food and beverage product*), dan tata jasa (*food and beverage service*). Salah satu *skill* yang paling diminati adalah *food and beverage service*, Dimana mahasiswa belajar melayani tamu di restoran sebagai pramusaji (*waiter/waitress*). Selain *hardskill*, *softskill* sangat diperlukan oleh seorang pramusaji, salah satunya adalah kemampuan siswa dalam berbahasa Inggris dengan baik dan benar. Meskipun bahasa Inggris sudah mendunia dan dikenal kalangan muda, namun dalam praktiknya, berbahasa Inggris masih menjadi kendala bagi banyak siswa (Daar, 2020; Purnawati, 2021; Tambunsaribu & Galingging, 2021).

Penelitian terkait penggunaan Bahasa Inggris untuk tujuan khusus (*English for specific purposes*) seperti bahasa Inggris untuk perhotelan memiliki andil besar dalam membantu kelancaran dalam proses belajar dan mengajar (Jokosaharjo & Sari, 2023; Sari et al., 2022, 2024). Temuan-temuan tersebut dapat membantu pengajar dalam mengidentifikasi masalah-masalah umum yang dihadapi oleh mahasiswa dan memberikan solusi terkait permasalahan tersebut (Antara & Anggreni, 2024; Junipisa & Trianingrum, 2024; Trianingrum et al., 2024). Hasil identifikasi ini dapat digunakan oleh pengajar dalam mengantisipasi kendala-kendala yang mungkin akan terjadi. Selain itu, hal ini dapat memudahkan pengajar dan mahasiswa untuk mencapai standar utama penguasaan Bahasa Inggris pada mata kuliah tersebut.

Penelitian ini didasarkan pada penelitian terkait kesalahan umum penggunaan bahasa Inggris oleh mahasiswa semester 6 jurusan perhotelan pada saat berperan sebagai pramusaji

di restoran (Jokosaharjo et al., 2020). Sedikit berbeda dengan penelitian mereka yang menekankan pada keseluruhan *sequence of service*, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum dan singkat terkait penguasaan berbahasa Inggris secara oral (*speaking skill*) pada mata kuliah *English for Food & Beverage Service* sesuai dengan apa yang telah diajarkan pada beberapa kali pertemuan awal perkuliahan tersebut, dimana data diperoleh melalui kuesioner berisi pertanyaan terkait materi yang telah diajarkan.

II. METODE PENELITIAN

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah satu kelas (16 mahasiswa semester dua) jurusan Pengelolaan Perhotelan pada fakultas bisnis, pariwisata dan pendidikan universitas Triatma Mulya Bali yang sedang menempuh mata kuliah *English for F&B Service (EFS)*. Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner, dimana pada saat pendistribusian kuesioner, kelas tersebut telah mempelajari tentang penanganan reservasi, mendudukkan tamu dan mencatat pesanan, sehingga cakupan pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner tersebut dirumuskan ke dalam 6 pertanyaan sebagai berikut: (i) Ungkapan apa yang dipakai untuk memastikan apakah tamu yang datang ke restoran sudah melakukan reservasi atau belum?; (ii) Ungkapan apa yang dipakai untuk mengantarkan tamu dari pintu masuk ke meja makan?; (iii) Ungkapan apa yang dipakai untuk memastikan bahwa meja yang dituju sesuai dengan keinginan tamu?; (iv) Ungkapan apa yang dipakai Ketika memberikan 2 jenis menu dengan menu special "Roasted duck" kepada tamu?; (v) Ungkapan apa yang dipakai untuk memberikan waktu kepada tamu untuk memilih menu makanan?; (vi) Ungkapan apa yang dipakai untuk meminta tamu menunggu makanan yang telah dipesan?.

Penelitian ini ditekankan pada kemampuan mahasiswa dalam berbicara secara gramatikal sehingga faktor-faktor lain seperti kesalahan ejaan tidak diteliti. Hasil kuesioner dianalisa berdasarkan tata bahasa Inggris yang baik dan benar (Azar, 2010) dan berdasarkan kaidah kebahasaan yang dipakai dalam pelayanan di restoran (Sutanto, 2019). Secara garis besar, tata bahasa Inggris yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tensis, artikel, preposisi, frasa, *determiner*, bentuk tunggal dan jamak, sedangkan kaidah kebahasaan untuk pramusaji lebih ditujukan ke arah kesopanan yang meliputi

indirect question, *modals*, dan ungkapan *please*. Berdasarkan kedua aspek tersebut, kesalahan-kesalahan yang teridentifikasi digolongkan berdasarkan tipe kesalahan yang dibuat. Dari pengkategorian tersebut, dapat disimpulkan kesalahan-kesalahan umum yang cenderung dilakukan oleh mahasiswa sehingga dapat ditarik kesimpulan terkait penguasaan kebahasaan mahasiswa pada mata kuliah *English for F&B service*. Untuk memudahkan analisa maka digunakan pengkodean untuk mengklasifikasi responden dengan nomor soal dimana terjadi ketidak sesuaian tata bahasa maupun kaidah bahasa. Sebagai contoh [R12-3] bermakna Responden ke-12 pada jawaban soal nomor 3.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian terkait penggunaan bahasa Inggris yang tidak sesuai dengan tata bahasa dan kaidah penggunaan bahasa di bidang pelayanan di restoran yang dilakukan oleh mahasiswa semester dua jurusan Pengelolaan Perhotelan universitas Triatma Mulya adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Ketidak Sesuaian Tata Bahasa dan Kaidah Bahasa Inggris pada Pelayanan di Restoran

No	Kategori Ketidak Sesuaian	Jumlah Temuan
1	Penggunaan Kosakata	4
2	Salah memahami pertanyaan	3
3	Penggunaan <i>any</i>	6
4	Penggunaan <i>be</i>	20
5	Tidak gramatikal	4
6	Penggunaan <i>for</i>	2
7	Penggunaan artikel	3
8	Penggunaan <i>please</i>	5
9	Penggunaan preposisi	1
10	Penggunaan kata kerja	5
11	Penggunaan subjek	1
13	Penggunaan kata hubung Pengandaian	2
14	Penggunaan modal	1
15	Penggunaan frasa kata benda	1
16	Penggunaan bentuk jamak	3

Jumlah temuan dari ketidak sesuaian penggunaan tata dan kaidah Bahasa Inggris untuk pelayanan di restoran di atas adalah berdasarkan jumlah kesalahan yang ditemukan pada setiap kalimat dan bukan pada masing-masing responden. Sebagai contoh, seorang responden dapat melakukan kesalahan pada penggunaan *be* sebanyak 3 kali dalam menjawab keenam pertanyaan tersebut. Dari 16 kategori ketidak sesuaian

tersebut dapat diketahui bahwa ketidak sesuaian tata dan kaidah bahasa dalam pelayanan di restoran didominasi oleh ketidak sesuaian penggunaan *to be* (kesalahan paling umum dilakukan) dan diikuti oleh penggunaan *any*, kata kerja, dan ungkapan *please* (kesalahan minor, tidak banyak yang melakukan).

B. Pembahasan

Gambaran singkat dari masing-masing ketidak sesuaian terhadap tata dan kaidah bahasa pada pelayanan di restoran yang dilakukan oleh responden penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penggunaan kosakata yang tidak tepat

[R3-3] *wish dish table good for you?*

Dari ungkapan di atas dapat diketahui bahwa responden memahami ungkapan yang ingin disampaikan namun terkendala pada penulisan, sehingga responden terbentur pada kata-kata yang hampir memiliki bunyi yang sama (kata tanya *is this* menjadi *wish dish*) secara pelafalan oleh penutur Indonesia.

2. Salah memahami pertanyaan

[R13-4] *this is your order miss/sir*

Dari ungkapan di atas dapat diketahui bahwa responden salah memahami pertanyaan yang diberikan, Dimana pertanyaannya terkait memberikan menu kepada tamu, namun responden mengartikannya sebagai pesanan (*order*).

3. Penggunaan *any*

[R2-1] *do you have reservation before?*

Dari ungkapan di atas, dapat diketahui bahwa responden sudah mampu menggunakan Bahasa Inggris dengan cukup baik, namun responden belum mampu memahami penggunaan *any* pada konteks ungkapan di atas. Dalam konteks di atas, kata penentu *any* diperlukan karena *any* digunakan dalam pertanyaan dan diletakkan sebelum kata benda untuk mengacu pada jumlah yang belum diketahui. Sebagai alternatif, kata penentu *any* dapat digantikan dengan artikel *a*.

4. Penggunaan *to be*

Terdapat 3 kategori kesalahan penggunaan *to be* yang ditemukan dalam data penelitian, yaitu:

a) Kurang *be*

[R4-5] *please call me if you ready to order.*

Dari ungkapan di atas, dapat diketahui bahwa responden kurang menambahkan *to be: are* sebelum kata sifat *ready*.

b) Salah penempatan *be*

[R10-3] *this is your table, it is fine for you?*

Pada ungkapan di atas, responden ingin memastikan (dalam bentuk pertanyaan) bahwa meja yang ditunjukkan sudah sesuai dengan keinginan tamu atau belum, namun penempatan *to be* setelah subjek bukanlah sebuah pertanyaan namun sebuah pernyataan sehingga tidak tepat.

c) Penggunaan *be* ganda

[R5-3] ... *this is your table is no.2.*

Dari ungkapan di atas, dapat dipahami bahwa responden mencoba menggabungkan dua kalimat menjadi satu dengan menggunakan *is* secara ganda, namun dalam tata bahasa Inggris, hal ini tidak tepat.

5. Kalimat tidak gramatikal

[R6-4] ... *and our have special menu this is Roasted Duck Mr/Mrs.*

Berdasarkan ungkapan di atas, dapat disimpulkan bahwa responden tidak menguasai tata bahasa Inggris dengan baik.

6. Penggunaan *for*

[R12-6] *thank you for order, please wait ...*

Dalam konteks memohon tamu untuk menunggu makanan yang dipesan, responden menyisipkan ucapan terima kasih kepada tamu, namun penggunaan *for order* kurang tepat karena dalam hal ini *order* adalah kata kerja sehingga harus dalam bentuk kata kerja-*ing*.

7. Penggunaan artikel

Terdapat 2 kategori kesalahan penggunaan artikel yang ditemukan dalam data penelitian ini, yaitu:

a) Kurang artikel

[R2-5] *this is menu, please call me when ...*

Dalam konteks memberikan menu kepada tamu, responden sudah mampu menggunakan tata Bahasa Inggris namun konteksnya belum tersampaikan dengan baik karena dalam konteks ini menu yang akan diberikan kepada tamu adalah menu yang spesifik yaitu menu yang dimiliki oleh restoran tersebut sehingga dibutuhkan artikel *the* untuk menunjukkan kespesifikan tersebut.

- b) Penyalahgunaan artikel
[R10-6] *please wait the moment, I will ...*
Dalam konteks meminta tamu untuk menunggu pesanan makanan, artikel yang dipakai adalah *a* karena *a moment* mengacu kepada durasi waktu yang singkat, sedangkan *the moment* mengungkapkan waktu yang spesifik (sebuah kejadian).
8. Penggunaan *please*
[R8-6] *wait a moment sir/madam, I will ...*
Secara tata bahasa, responden telah mampu menggunakan tata bahasa yang baik namun Dalam konteks/kaidah meminta tamu untuk menunggu pesanan makanan, perlu penambahan kata *please* untuk menunjukkan kerendahan diri dan pemosisian diri sebagai seorang pramusaji.
9. Penggunaan preposisi
[R2-6] *... I will back a moment.*
Ungkapan di atas memerlukan preposisi *in* guna menyatakan sebuah durasi waktu yang singkat.
10. Penggunaan kata kerja
Terdapat 2 kategori kesalahan penggunaan kata kerja yang ditemukan dalam data penelitian ini, yaitu:
- a) Penggunaan bentuk kata kerja
[R3-2] *following me to table*
Dalam hal memberikan perintah atau arahan, kata kerja yang digunakan adalah kata kerja dasar (*follow*) dan bukan dalam bentuk *gerund*.
- b) Kurang kata kerja
[R5-1] *have you any reservation before?*
Dalam hal menanyakan reservasi menggunakan kata tanya *have*, maka diperlukan kata kerja bentuk ketiga *got* setelah subjek *you*.
11. Penggunaan subjek
[R4-3] *This is your table sir, is correct?*
Dalam hal memastikan ulang dalam bentuk kata tanya menggunakan *to be: is*, maka diperlukan subjek atau kata ganti *it* atau demonstratif *this* setelah *to be: is*.
12. Penggunaan kata hubung pengandaian
[R5-5] *... please check your menu, and you ready to order, please call me*
Untuk menghubungkan dua kalimat dimana kalimat kedua bermakna pengandaian atau sebab akibat, maka diperlukan kata penghubung *if* di antara *and* dan *you*.

13. Penggunaan modal
[R6-6] *wait a moment, I bring your order*
Dalam konteks memohon tamu untuk menunggu makanan dan akan dibawakan kepada tamu, maka tensis yang digunakan adalah bentuk *future tense* dengan menggunakan kata kerja bantu *will*.
14. Penggunaan frasa kata benda
[R8-4] *today, our menu special is Roasted Duck*
Dalam hal ini, responden masih terlihat menggunakan tata bahasa Indonesia untuk menjelaskan frasa kata benda dimana frasa kata benda dalam Bahasa Inggris berpola *modifier + head (noun)* sehingga bentuk yang benar adalah *our special menu*.
15. Penggunaan bentuk jamak
[R11-6] *... around 15 minute ...*
Ungkapan di atas menunjukkan bahwa responden belum dapat membedakan bentuk tunggal dan bentuk jamak. Bentuk jamak dari menit adalah *minutes*.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini masih terkendala pada penggunaan *to be*, dimana mereka masih belum memahami secara pasti kapan *to be* harus digunakan. Demikian juga dengan penggunaan *any*, dimana beberapa responden masih mengalami kesulitan dalam pengaplikasiannya. Beberapa kesalahan minor yang dapat dijumpai selain penggunaan *any* adalah penggunaan ungkapan *please* yang merupakan kaidah bahasa untuk pelayanan di restoran, beberapa responden masih menggunakan perintah langsung kepada tamu sehingga dirasa kurang sopan. Kesadaran responden terhadap penggunaan kata kerja juga merupakan salah satu permasalahan yang dialami oleh beberapa responden, dimana responden salah memilih bentuk kata kerja dan terkadang tidak memakai kata kerja dimana seharusnya dibutuhkan sebuah kata kerja. Meskipun responden terkendala oleh masalah-masalah tersebut, namun secara garis besar kemampuan berbahasa Inggris para responden sudah cukup bagus karena mereka sudah mampu membuat ungkapan sederhana dalam bahasa Inggris untuk melayani tamu di restoran meskipun sedikit terkendala pada beberapa poin di atas.

B. Saran

Cakupan penelitian ini tidak terlalu luas dan mendalam karena penelitian ini dilakukan pada awal perkuliahan guna mengidentifikasi kendala yang dihadapi mahasiswa dalam mempraktikkan kemampuan berbahasa Inggris dalam konteks pelayanan di restoran secara oral sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti untuk mengatur strategi pembelajaran yang lebih baik untuk pembelajaran mata kuliah EFS yang masih berjalan tersebut. Oleh karena itu, ke depannya, perlu dilakukan penelitian secara holistik untuk dapat mengidentifikasi semua kendala yang dihadapi oleh mahasiswa terkait proses pembelajaran pada mata kuliah ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Antara, I. M. A. R., & Anggreni, N. P. Y. (2024). Utilizing Artificial Intelligence To Evaluate Students' Competency in Writing Simple Past Tense. *Stilistika: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Seni*, 12(2), 126-140. <https://doi.org/10.59672/stilistika.v12i2.3691>
- Azar, B. S. (2010). *Understanding And Using English Grammar Third Edition Teacher's Guide* (Third). Pearson Education.
- Daar, G. F. (2020). Problems Of English Language Learning In Context (Based on some Studies in Manggarai). *JPKMI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia)*, 1(2), 116-124.
- Jokosaharjo, S., & Sari, N. L. K. J. P. (2023). The Management Business Hospitality Students' Competence in Using Past Tense. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 322. <https://doi.org/10.37484/jmph.070116>
- Jokosaharjo, S., Subadra, I. N., & Hendra, I. K. Y. (2020). Common Mistakes Done By the Students of 6Th Semester in Using English in the Practice of Restaurant'S Sequence of Service Order. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(2), 95. https://doi.org/10.37484/manajemen_pel_ayan hotel.v3i2.56
- Junipisa, N. M. E., & Trianingrum, N. N. N. (2024). Improving Student ' S Reading Comprehension Through Guide Reading And Summarizing Procedure (Grasp) Strategy. 13(2), 130-136. <https://doi.org/10.31571/bahasa.v13i2.8155>
- Purnawati, T. (2021). Speaking Difficulties Faced By Hotelier Students of Stipary in the Academic Year 2019/2020. *JELLT (Journal of English Language and Language Teaching)*, 5(1), 116-132. <https://doi.org/10.36597/jellt.v5i1.10031>
- Sari, N. L. K. J. P., Jokosaharjo, S., & Prayogi, P. A. (2024). Penerapan tuturan ilokusi dalam praktik mengantarkan tamu oleh mahasiswa room division. 13(November), 43-53. <https://doi.org/10.59672/stilistika.v13i1.4004>
- Sari, N. L. K. J. P., Saharjo, S. J., & Prayogi, P. A. (2022). Students' English Vowel Pronunciation in Handling Phone Calls. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(2), 375. <https://doi.org/10.37484/jmph.060209>
- Sutanto, L. (2019). *English For Professional Food & Beverage Services*. Erlangga.
- Tambunsaribu, G., & Galingging, Y. (2021). Masalah Yang Dihadapi Pelajar Bahasa Inggris Dalam Memahami Pelajaran Bahasa Inggris. *DIALEKTIKA: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Budaya*, 8, 30-41.
- Trianingrum, N. N. N., Jokosaharjo, S., & Widhiastuty, N. L. P. S. (2024). English Language Teaching Digital Module for Android-Based Food and Beverage Services. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 57(1), 162-172. <https://doi.org/10.23887/jpp.v57i1.63398>