

The Use of Language in Service to Restaurant Guests at Star Hotels in Samosir Regency

Mustafa Kamal¹

¹Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence : Mustafa kamal, Politeknik Pariwisata Medan

Email : mustafakamal@poltekparmedan.ac.id

ABSTRACT

Service at the restaurant and bar in the hotel must be supported by staff who work well and politely. The staff in charge of serving food and drinks are known as waiters. Waiters must always understand the needs of guests and be able to serve guests well so that guests will feel satisfied, in this study located in restaurants in five-star hotels in Samosir Regency there are still many waiters from restaurants in five-star hotels constrained by the use of language, this obstacle due to one of the factors that made the guests feel uncomfortable because of the intonation conveyed by the waiter. This research is a descriptive qualitative research, namely the data collected in the form of words, pictures, not numbers. The purpose of descriptive research is to make a systematic, factual, and accurate description of the facts and characteristics of a particular population or area. it can be concluded that through the distribution of questionnaires, direct dialogue, and on-site observations, in several hotels, most of the waiters, both male and female, in using language such as greeting guests have not been carried out. They don't understand intangible services, or services that can't be felt physically directly by the waiter, are really no less important.

Keywords : language use, waitress, service

Penggunaan Bahasa dalam Pelayanan kepada Tamu Restoran pada Hotel Berbintang di Kabupaten Samosir

ASBTRAK

Pelayanan pada restoran dan bar yang ada di hotel harus didukung oleh adanya staff yang bekerja dengan baik dan sopan. Staff yang bertugas melayani makanan dan minuman dikenal dengan sebutan pramusaji. Pramusaji harus senantiasa memahami kebutuhan tamu serta dapat melayani tamu dengan baik sehingga tamu akan merasakan kepuasan, dalam penelitian ini yang berlokasi di restoran pada hotel berbintang yang ada di Kabupaten Samosir masih banyak pramusaji dari restoran yang ada di hotel berbintang terkendala dari penggunaan bahasa, kendala ini disebabkan salah satu faktor yang membuat para tamu merasa kurang nyaman karna dari intonasi yang disampaikan oleh pramusaji. Jenis penelitian ini mendiskripsikan data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka, Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa melalui penyebaran angket, dialog langsung, dan pengamatan di lokasi, dibeberapa hotel, sebahagian besar pramu saji baik pria maupun wanita, dalam pepenggunaan bahasa seperti ucapan salam kepada tamu masih belum dilakukan. Mereka belum mengerti pelayanan intangible, atau pelayanan yang tidak dirasakan oleh fisik langsung sepramusaji benarnya tidak kalah pentingnya.

Kata kunci : penggunaan bahasa, pramusaji, pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Penggunaan bahasa dan etika merupakan satu paket komplit yang merupakan dasar pelayanan yang sangat penting sekali dalam melaksanakan tugas-tugas oleh karena itu pramusaji dituntut agar lebih teliti dalam memberikan pelayanan terhadap tamu akan dapat memberikan suatu citra yang baik bagi hotel, pelayanan makan dan minum dari perusahaan yang secara tidak langsung cara kerjanya harus profesional dan lebih kreatif. Penggunaan bahasa yang kurang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan, maka beberapa hotel atau restoran gencar untuk memberikan pelatihan kepada staff dan karyawan yang memiliki keterbatasan dalam berbahasa untuk melayani dan mengerti apa yang di harapkan tamu atau pelanggan.

Permasalahan yang ditemukan *pramusaji* ataupun staff restoran dan hotel dalam menjamu tamu, misalnya tidak *on time* dalam penggunaan bahasa yang kurang efektif. Semakin berkualitas karyawan dalam berbahasa yang baik dan sopan dan beretika maka sehingga tamu merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Sumatera Utara yang terkenal dengan DSP Danau Toba yang dikelilingi delapan kabupaten salah satunya yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu Kabupaten Samosir. Kabupaten Samosir dikenal masyarakat Indonesia karena kekayaan budaya Batak Toba. Selain itu Samosir juga dikenal dengan indahnya panorama alam yaitu Danau Toba. Bukan hanya kalangan masyarakat Indonesia, terkenalnya Danau Toba hingga luar negeri tidak terlepas dari Pulau Samosir.

Filosofi ini cenderung keras dan kaku sehingga menghambat masuknya perubahan terhadap suku Batak Toba. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu filosofi ini mulai

melemah sebab orang Batak Toba sekarang ini kurang memperhatikan dan kurang memiliki minat terhadap adat budayanya. Perubahan keadaan orang Batak Toba dapat dibuktikan melalui (berawal pada tahun 1863) masuknya misi pemberitaan Injil oleh orang-orang Eropa yaitu Rheinischen Mission Gessellschaft (RMG) yang berhasil dilakukan di Silindung, Tarutung, oleh orang berkebangsaan Jerman dan diperkuat oleh adanya ekspansi penjajahan Belanda ke Tanah Batak. Sehingga seluruh hal diatas mempercepat perubahan orientasi dibidang pendidikan, kesehatan, geografi, dan sosial-budaya yang menjangkau hingga ke desadesa terpencil didaerah Toba (Sitor Situmorang:2004:10).

TINJAUAN PUSTAKA

Tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yagn tidak berwujud dan memiliki sesuatu. (kotler, 2005).Menurut kamus besar bahasa Indonesia pelayanan adalah suatu usaha memberikan pelayanan kepada orang lain..

Pelayanan adalah agar orang dapat mengatasi sendiri maka diberi bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi (Moenir, 2008).

Pengertian Hotel

Dalam mengembangkan industri pariwisata, hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan, hotel memiliki pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengemukakan bahwa hotel adalah orang yang melakukan perjalanan dan makan selanjutnya menyewa di bangunan yagn berkamar banyak. (Pramana & Handini, 2019).

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Penelitian diskriptif kualitatif berupa data, angka, kata-kata

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Data yang diperoleh penulis dijabarkan dalam table dibawah ini :

Tabel Persentase Kedisiplinan Penerapan Prosedur Pelayanan Pramusaji pada Tamu Restoran

Keterangan	Jumlah Prosedur (a)	Persentase
Total Prosedur (b)	7	100 %
Yang dilaksanakan	1	14 %
Yang tidak selalu dilaksanakan	6	86 %

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas terdapat tujuh prosedur penanganan pelayanan yang harus dilakukan oleh seorang pramusaji (order taker). Dari tujuh prosedur tersebut, enam diantaranya tidak dilaksanakan

dengan benar dan disiplin. Sehingga persentase dari kedisiplinan penerapan prosedur adalah 86 % dari total keseluruhan prosedur yang harus dilakukan oleh seorang pramusaji dalam melayani tamu restoran.

Tabel Persentase Pramusaji yang Mampu Berkomunikasi dalam Penggunaan Bahasa Pada Tamu Restoran Berbintang di Kabupaten Samosir

Keterangan	Jumlah Karyawan	Persentase
Total Karyawan (b)	16	100 %
Mengerti dan Mampu berbicara	1	1 %
Mengerti Saja Tapi Tidak Mampu Berbicara	10	62 %
Tidak Mengerti dan Tidak Mampu Berbicara	5	63 %

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengah jumlah pramusaji hanya mengerti apa yang diucapkan dalam bahasa Inggris akan tetapi pada saat melakukan percakapan masih sering tersendat dan kurang terorganisir kalimat — kalimatnya. Hal ini merupakan

masalah yang serius karena dapat menghambat proses komunikasi saat menawarkan produk dari restoran dan menimbulkan dampak negative kepada pihak hotel. Karena cara berkomunikasi yang kurang baik ini dapat membuat *image* hotel menjadi buruk dan kepercayaan yang

memudar dari pelanggan, terutama pelanggan asing.

Dari hasil pengamatan terhadap kendala komunikasi yang penulis telah jabarkan diatas maka penulis mencoba mencari solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Langkah pertama yaitu penulis akan menjabarkan pihak - pihak mana saja yang memiliki peranan penting untuk mengatasi hal ini, kedua penulis akan menjabarkan mengapa pihak - pihak tersebut memiliki peranan penting, dan ketiga penulis akan menjabarkan pemecahan masalah, berupa tindakan yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Pihak – Pihak yang memiliki Peran Penting dalam Mengatasi Hambatan Dalam Penggunaan Bahasa

- a. Pihak HRD (*Human Resource Department*) Pihak ini memiliki peranan penting terutama pada saat perekrutan pegawai dan sebagai faktor penentu efektifitas operasional hotel dari sudut pandang penyediaan sumber daya manusia.
- b. Manajer Food and Beverage Department Sebagai seorang atasan diharapkan dapat melakukan pendekatan terhadap pegawai yang mempunyai masalah dalam berkomunikasi dalam bahasa inggris dan mencoba mencari jalan keluarnya.
- c. Pramusaji yang bekerja pada pada hotel Berbintang Pramusaji juga bertanggung jawab dalam mengatasi hambatan komunikasi dalam bahasa inggris karena mereka menjadi interpretasi dari hotel yang secara tidak langsung akan memberi pengaruh terhadap citra hotel dimata konsumen.

Alternatif Pemecahan Masalah

Pihak HRD (*Human Resource Department*) Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan bahwa pihak HRD kurang menekankan kemampuan dalam penggunaan berbahasa pada saat perekrutan karyawan baru. Hal

initerbukti dari hasil kinerja para pegawai baru yang kurang memuaskan pada saat melayanitamu apalagi tamu asing. Adapun pemecahan masalah yang dapat ditawarkan penulis adalah :

1. Melakukan penyeleksian pegawai dengan lebih selektif dan jujur terhadap kapasitas calon karyawan.
2. Meningkatkan kemampuan pramusaji (*order taker*) untuk berkomunikasi dalam bahasa inggris dengan memberikan kursus bahasa inggris gratis dan seminar komunikasi praktis terapan bagi para pramusaji.

Manajer Food and Beverage

1. Menciptakan atmosfer yang akrab dengan selalu berkomunikasi dalam bahasa Inggris dalam setiap briefing.
2. Mendisiplinkan pramusaji untuk berkomunikasi dalam bahasa inggris secara rutin setiap hari.
3. Memberi motivasi pada karyawan
4. Melakukan komunikasi interpersonal dengan karyawan.

Pramusaji yang bekerja pada restoran di hotel berbintang di Kabupaten Samosir

1. Pramusaji harus mempunyai semangat untuk berubah dan mau dibina.
2. Mau mengikuti pelatihan dan kursus - kursus yang di adakan oleh pihak hotel.

Prinsip Pelayanan

Prinsip-prinsip dalam pelayanan, dikomunikasikan dengan bahasa. Tanpa bahasa komunikasi sulit dilakukan. Penggunaan bahasa dalam pelayanan prima harus beretika. Etika berbahasa dalam pelayanan prima diimplementasikan dalam semua bentuk pelayanan, yaitu ketika menyapa pelanggan. ketika bertelepon, dan ketika bersurat. Tanpa etika dalam berbahasa, kesan pelanggan pada perusahaan/institusi akan buruk atau tidak menyenangkan. Pelayanan beretika adalah pelayanan yang memperhatikan etika atau norma-norma yang berlaku dalam masyarakat pengguna pelayanan.

Aspek lain yang perlu dipertimbangkan dalam etika berbahasa adalah aspek sosial budaya dalam memilih kata sapaan, yaitu yang berkaitan dengan siapa yang disapa (lebih tua, sederajat, lebih muda, atau kanak-kanak); status sosialnya (lebih tinggi, sama, atau lebih rendah); situasinya (formal atau tidak formal); keakrabannya (akrab atau tidak akrab); jenis kelaminnya (wanita atau pria); hubungannya (sudah dikenal atau belum dikenal); dan sebagainya.

Dengan kata lain etika berbahasa seseorang dipengaruhi oleh ketentuan yang mengikat warga masyarakat tertentu.

Etika pelayanan seorang pramusaji dalam melayani tamu di hotel khususnya di restoran dibagi atas 2 persiapan, yaitu:

Persiapan Fisik

Persiapan fisik penting dilakukan pramusaji sebelum melaksanakan tugas. Pramusaji harus mempunyai fisik yang fit. Diantara persiapan fisik tersebut adalah:

1. Berpenampilan rapi. Pada saat memakai seragam harus rapih serta bersih.
2. Wajah yang jernih serta menampilkan keceriaan maka berdampak tamu akan merasa senang.
3. Pekerjaan dapat deselasaikan dengan cepat dan tepat jika pramusaji cekatan.
4. Pada saat berhadapan dengan tamu haruslah pramusaji tersebut bertingkahlaku dengan sopan dan ramah.
5. Sudah barang tentu seorang pramusaji memiliki kondisi yang sehat dikarenakan akan mempengaruhi kinerja pramusaji.
6. Sikap Siap dalam tugas sehari-hari akan membuat pramusaji lebih bersemangat dalam bekerja. Sehubungan dengan penjagaan kesehatan ini pramusaji perlu menjaga agar tidak larut dalam pekerjaan, mengatur tempo emosional serta menghindari makanan yang terlalu banyak mengandung lemak. Persiapan fisik yang benar akan menyebabkan pramusaji/s dapat memberikan pelayanan yang prima kepada tamu-tamunya.

Persiapan Mental

Pramusaji perlu memelihara konsentrasi pemikirannya agar perhatiannya mengarah terhadap pekerjaan yang akan dilakukan. Cara berkonsentrasi dengan sempurna ada beberapa yang menjadi acuan, antara lain:

1. Hobby sebagai pekerjaan
2. Hasil yang didapat dari pekerjaan tersebut.
3. Ibadah adalah bekerja.

Persyaratan Seorang Pramusaji di Restoran

Persyaratan seorang pramusaji dalam melayani tamu yang makan dan minum di restoran serta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti:

Penampilan diri

Penampilan diri pramusaji akan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji tersebut. Penampilan yang baik akan menunjukkan pelayanan yang berkualitas dan beretiket. Tamu akan menilai kualitas pelayanan salah satunya melalui penampilan diri pramusaji. Beberapa ketentuan mengenai penampilan yaitu:

Kebersihan badan (*Cleanlines of the body*)

Seorang pramusaji harus memiliki kebersihan badan yang baik, ini perlu diperhatikan agar pramusaji dapat menyajikan makanan dan minuman dengan baik. Badan yang kotor dan tidak terpelihara dengan baik sangat berpengaruh buruk pada penampilan seorang pramusaji. Cara untuk memelihara kebersihan badan ini dilakukan dengan cara mandi minimal 2 kali sehari serta menggunakan deodoran setelah mandi.

Kesehatan dan kesegaran kulit (*skin*)

Seorang pramusaji harus memelihara kesehatan dan kesegaran kulit agar dapat terlihat baik pada saat melayani makanan dan minuman kepada tamu. Cara untuk memelihara kesehatan dan kesegaran kulit antara lain:

- a) Harus banyak minum, minimal 8 gelas

sehari. Ditambah dengan mengonsumsi buah-buahan, sertacukup beristirahat dan tidur

- b) Melaksanakan diet khusus untuk perawatan kulit
- c) Jika memiliki penyakit kulit, maka harus segeradiobati terlebih dahulu

Rambut (*hair*)

Seorang pramusaji harus memiliki rambut yang sehat, inidilakukan dengan cara minimal mencuci rambut 2 hari sekali dengan menggunakan shampoo dengan aroma yang tidak terlalu menyengat. Kesehatan dan kerapian rambut harus diperhatikan oleh seorang pramusaji, rambut pramusaji laki-laki sebaiknya dipotong rapi, mempergunakan minyak rambut, disisir yang rapi. Bagi rambut pramusaji yang wanita sebaiknya diikat rapi menggunakan *hair nett*.

Rambut yang memiliki kutu dan ketombe harus segera dibasmi karena ini menandakan rambut yang tidak sehat. Rambut yang tidak sehat akan menyebabkan rambut tidak menarik dilihat sehingga akan mengganggu pada proses pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Pramusaji juga sangat dilarang untuk memegang dan menggaruk kepala di tempat umum karena akan mengotori tangan yang dipergunakan untuk melayani makan dan minum.

Kumis dan Jenggot (*Beard and Moustachi*)

Pramusaji diharapkan tidak memelihara kumis dan jenggot, karena ini akan membuat penampilan diri pramusaji terlihat lusuhdan kotor. Untuk itu sebaiknya kumis dan jenggot harus dicukur setiap hari.

Tangan dan Kuku (*Hands and Nails*)

- a. Kuku dan tangan harus bersih untuk menjamin kebersihan pelayanan yang diberikan kepada tamu.
- b. Harus mencuci tangan sehabis merokok atau keluar dari toilet
- c. Seorang pramusaji tidak boleh memelihara dan memanjangkan kuku. Kuku yang panjang akan menghalangi

kerja seorang pramusaji.

- d. Memelihara kesehatan kulit telapak tangan, serta mempergunakan jeruk nipis untuk mencuci tangan agar kulit menjadi lembut dan halus.
- e. Jika pramusaji merupakan perokok aktif maka jari tangan yang penuh dengan bekas nikotin harus segera dihilangkan agar tidak terkesan kotor.
- f. Menghindari pemakaian cat kuku.

Mulut dan Gigi (*Mouth and Teeth*)

Bagian ini harus selalu diperhatikan karena setiap karyawan akan berhadapan dengan setiap tamu, atasan dan juga teman kerja. Memelihara kesehatan mulut dan gigi dilakukan dengan cara:

- a. Sehari 3 kali dalam gosok gigi.
- b. Sering berkumur-kumur
- c. Mengatur makan agar dapat menjaga kesehatan perut hal ini akan berhubungan dengan rongga mulut.

Kaki, kaus kaki dan sepatu (*Feet, Stocking and Shoes*)

Memakai kaus kaki guna terjaga dari kebersihan kaki.

1. Jika banyak berjalan hendaknya menggunakan talcum powder.
2. Waktu tidur malam, disarankan dengan mengganjal tumit dan betis menggunakan bantal dngan ukuran melebihi kepala agar peredaran darah berjalan lancar.
3. Diharapkan tidak memakai sepatu yang ujungnya lancip.
4. Sepatu berbahan dari kulit yang bewarna gelap dan sering disemir.
5. Telapak sepatu sering diperhatikan apakah ada yang rusak
6. Untuk wanita jangan memakai sepatu bertumit tinggiketika sedang bekerja, dan memakai stoking yang sesuai dengan warna kulit.

Sikap dan Tingkah Laku

Sikap, pembawaan dan tingkah laku sebagai karyawanhotel khususnya bagi para pramusaji harus dijaga dandipelihara.

Sikap toleran harus dimiliki setiap karyawan hotel, yaitu mampu berpikir dan

mempertimbangkan mengutamakan kepentingan orang lain, bukan kepentingan individu pribadinya, serta memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Sorang pramusaji harus memiliki gaya bicara yang sopan, lemah lembut, gestur tubuh yaitu sewaktu berbicara sehingga dapat memberikan daya tarik bagi percakapan yang dilakukan, akan mengakibatkan suasana penuh keakraban. Sopan santun yaitu sesuatu yang sangat essensial dalam berhadapan dengan tamu ialah disiplin pribadi dari karyawan atau pramusaji/s.

PENUTUP

Simpulan

Dari pembahasan bab diatas peneliti akhirnya memberikan kesimpulan :

1. Dari hasil pengamatan dilapangan bahwa dalam penggunaan bahasa sama sekali tidak sesuai dengan standar hotel dan restoran pada umumnya, dimana masih lekatnya intonasi suara yang terdengar sedikit kasar dalam penggunaan bahasa yang dirasakan peneliti.
2. Bahwa penggunaan bahasa dari pramusaji masih belum mencerminkan etika yang kurang baik bagi pengunjung restoran yang didasari intonasi, dimana wilayah objek penelitian berada dilingkungan mayoritas suku Batak, dimana intonasi yang tinggi belum tentu mencerminkan etika yang kurang baik.
3. Dari hasil penelitian, melalui penyebaran angket, dialog langsung, dan pengamatan di lokasi, dibeberapa hotel, sebahagian besar pramu saji baik pria maupun Wanita, ucapan salam kepada tamu masih belum dilakukan. Mereka belum mengerti pelayanan intangible, atau pelayanan yang tidak dirasakan oleh fisik langsung sepramusaji benarnya tidak kalah pentingnya.

Saran

1. Seorang pramusaji tidak boleh merangkap sebagai order taker room service.
2. Memberikan pelatihan berupa komunikasi praktis terapan kepada pramusaji.
3. Mendisiplinkan pramusaji dalam menggunakan bahasa, dengan cara melakukan briefing dan menerapkan penggunaan bahasa yang baik setiap hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, J. S. (2000). *The encounter of the Batak people with Rheinische missions*.
- Bataafi, W. (2005). *HouseKeeping Departement. Floer and Publick Area, Bandung: Alfabeta*.
- Kotler, P. (2005). The role played by the broadening of marketing movement in the history of marketing thought. *Journal of Public Policy & Marketing*, 24(1), 114–116.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Pramana, S. E., & Handini, G. M. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Pelayanan Receptionist dan Harga Kamar di Hotel Tirtonadi Permai, Solo. *Jurnal Hotelier*, 5(2), 26–34.
- Suhardi, S., Kurniawan, N. B., & Sembiring, J. (2017). Service Computing System Engineering Life Cycle. *Proceeding of the Electrical Engineering Computer Science and Informatics*, 4(1), 347–352.

