

## MODEL HOSPITALITAS BERBAHASA BAGI CREW BALI YANG BEKERJA DI KAPAL PESIAR CARNIVAL

Made Bayu Ariwangsa<sup>1)</sup>, Yohanes Kristianto<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Universitas Udayana, Fakultas Pariwisata, Program Studi Destinasi Perjalanan Wisata

<sup>2</sup>Universitas Udayana, Fakultas Pariwisata, Program Studi Industri Perjalanan Wisata

Jalan Dr. R. Goris 7 Denpasar

Telp/Fax : (0361) 223798, E-mail : fakultaspariwisata\_unud@yahoo.com

### **Abstract**

*The focus of this research was conducted to determine the range of language practice (hospitality language) by the cruise ship crew from Bali working as waiter or waitress aboard on Carnivals. Hospitality language is defined as the hospitality in verbal form. The locus of this research took place in CTI Renon Denpasar as the agent that transmits cruise lines crew from Bali to work on a cruise ship Carnivals. Data were obtained by the methods of observing the behavior of the crew who work in the restaurant on the ship of Carnivals. Data were obtained from video documentation and language services (SOP) in the restaurant issued by companies Carnivals. In addition, this research also used the survey method to obtain data on informants and sources which are useful for collecting desired data. Furthermore, the method of interview was also conducted in this study in order to obtain data on non-language. Interview method is mainly done to obtain data related to the extra lingual socio-cultural variables.*

*To describe and analyze data is used by rapport management theory form Spencer-Oatey (2000). This theory is used to inquire the practice hospitality language relating to how the waiter or waitress maintain or manage harmony (report) personally to the guest in providing service in the restaurant. In this case, management is intended as a competence to manage the relationship, while the report referring to the personality of a waitress.*

*The results showed that the hospitality language became one of the skills that must be owned by a waiter or waitress. Language service in restaurants on Carnivals ship is determined by the context and the circumstances. In addition to language services standards (SOP) of the company, the restaurant waiter was also given the freedom to creativity of using language during giving services. To that end, based on the practice of language services performed Balinese crew discovered that the concept of language as the service called extramild hospitality. That is, in addition to the appropriate hospitality standards, Balinese crews also provide extra hospitality-based on their own culture. Hospitality becomes the cultural capital in performing the service. Extramild Hospitality could be used as a model of hospitality for the Balinese crews who work in the restaurant. Meanwhile, the identification verbal data, we concluded that the hospitality language includes three important things, namely (1) the performance of verbal hospitality that refers to the skills of the language according to the communicative functions, (2) competence of verbal hospitality, which refers to the cognitive aspects of understanding and knowledge the grammar of the language, and (3) non-verbal or cultural hospitality competence.*

Keywords: *hospitality language, Balinese Crews, extra-mild hospitality*

## 1. PENDAHULUAN

Berdasarkan informasi data The Indonesian Seafarers' Union, 2015).60.000 pelaut Indonesia yang bekerja di posisi supporting personnels selain di *Deck and Engine*. Menariknya, sejumlah 20.000 pelaut berasal dari Bali. Bagi pelaut Indonesia yang bekerja di kapal-kapal berbendera asing, tentunya memerlukan kemampuan komunikasi verbal sekaligus non verbal dengan rekan kerja, atasan, maupun, penumpang kapal yang mereka layani. Kemampuan verbal merupakan kemampuan berbahasa, khususnya bahasa asing (Kushedyana. 2011).

Untuk itu, tim peneliti Hibah Unggulan Program Studi Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana terpanggil untuk melakukan penelitian mengenai perilaku sumber daya yang bekerja di kapal pesiar Carnival khususnya di bagian restoran. Berkaitan dengan perilaku sumber daya yang bekerja di restoran dibatasi pada pelayan restoran saja. Alasannya, pelayan restoran juga menentukan tingkat keberhasilan layanan di restoran selain komponen lainnya. Di samping itu, pelayan restoran lah yang selalu berhubungan dengan wisatawan atau tamu di saat wisatawan tersebut berada di restoran. Untuk itu, penelitian ini memfokuskan perilaku

verbal pelayan restoran dalam melayani wisatawan atau tamu di restoran.

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat mendeskripsikan dan menganalisis praktik dan pola-pola *hospitality* secara verbal (kebahasaan) dari para pelayan restoran asal Bali yang pernah bekerja di kapal pesiar Carnivals.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif-eksploratif untuk mengungkap dan mendeskripsikan keramahtamahan verbal yang dilakukan oleh crew kapal pesiar asal Bali yang bekerja di restoran kapal Carnivals (Creswell, 2009).

### 2.1 Lokus Penelitian

Penelitian ini memilih lokasi di CTI, sebuah agen kapal pesiar di Renon Denpasar yang memberangkatkan crew asal Bali untuk bekerja di kapal pesiar Carnivals. Pemilihan lokasi tersebut dilakukan dengan alasan bahwa CTI merupakan agen penyalur pekerja kapal pesiar dari Bali yang secara intensif mengirimkan pekerjanya ke kapal-kapal pesiar Carnivals.

### 2.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah praktik berbahasa di restoran yang berkaitan dengan ketrampilan *hospitality* secara verbal. Pemilihan

fokus hospitalitas bahasa dengan alasan bahwa penggunaan bahasa sangat berkaitan dengan perilaku hospitalitas pelayan restoran saat melakukan aktivitas di restoran.

### 2.3 Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah crew kapal pesiar Carnivals yang diberangkatkan oleh agen CTI khususnya mereka yang bekerja sebagai pelayan restoran. Pemilihan subjek didasarkan bahwa pelayan restoran merupakan crew kapal pesiar yang paling intensif melakukan interaksi dengan penumpang (wisatawan). Untuk itu, keterampilan berbahasa menjadi kompetensi wajib yang harus dimiliki crew kapal pesiar yang bekerja di bidang layanan makanan dan minuman.

## 2.4 Metode Pengumpulan Data

### 2.4.1 Metode Simak

Metode simak dilakukan dengan mengamati praktik berbahasa pelayan restoran di atas kapal Carnival dari beberapa video. Selain menyimak video interaksi pelayan restoran asal Bali dengan penumpang (wisatawan), data sekunder berupa standar urutan layanan di restoran digunakan sebagai data pendukung praktik berbahasa yang dilakukan oleh pelayan restoran. Untuk itu,

metode simak dilakukan agar memperoleh data penggunaan bahasa secara alamiah.

### 2.4.2 Metode Survei

Metode survey dilakukan untuk mengetahui lama bekerja dan kemampuan berbahasa Inggris pelayan restoran yang bekerja di kapal. Selain itu, survei juga dilakukan untuk mengetahui kompetensi bahasa Inggris dalam aspek kognitif pelayan restoran saat mereka tidak bekerja.

### 2.4.3 Metode Cakap

Metode cakap dilakukan dengan wawancara langsung dengan informan kunci, yaitu pengelola agen, ketua asosiasi pelaut, dan crew kapal pesiar yang telah dipilih secara selektif. Dengan demikian, metode simak digunakan untuk memperoleh data emik kebahasaan yang dilakukan oleh crew kapal pesiar. Selanjutnya, data emik kebahasaan tentang perilaku berbahasa pelayan restoran, akan dapat ditemukan pula data eksternal kebahasaan yang berkaitan dengan variabel sosial dan budaya. Hal ini dilakukan mengingat bahwa crew kapal akan berhadapan dengan berbagai latar budaya berbeda yang dimiliki oleh para penumpang (wisatawan).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Eksistensi Pelaut Bali di Kapal Carnival

Berdasarkan data yang diperoleh dari CTI Renon sebagai agen resmi penyalur tenaga kerja Bali ke kapal pesiar Carnivals diperoleh data crew Bali yang bekerja di kapal Carnivals berjumlah 6000 orang. Dari jumlah tersebut, crew asal Bali lebih banyak mengisi posisi bidang tata hidangan dan tata graha. Namun, penelitian ini memfokuskan analisis pada crew yang bekerja dalam bidang tata hidangan, khususnya restoran. Untuk itu, pelayan restoran dipilih menjadi informan kunci dalam penelitian ini. Memang, secara posisi crew asal Bali belum mampu mencapai posisi manager di kapal. Tetapi, beberapa crew senior mampu mencapai posisi manager restoran di atas kapal Carnivals.

#### 3.2 Paradigma Hospitalitas dalam Layanan di Restoran

Restoran di atas kapal pesiar tidaklah berbeda dengan restoran *fine dining* lainnya yang ada di hotel berbintang. Untuk itu, kapal pesiar sering disebut sebagai hotel terapung (*floating hotel*). Dengan demikian, layanan di restoran kapal pesiar pun pada prinsipnya sama

dengan restoran yang memiliki standar *fine dining*. Setiap layanan di restoran telah memiliki standar internasional yang bersifat universal (Sujatno, 2011). Begitu juga standar hospitalitas baik verbal (bahasa layanan) memiliki standar sesuai dengan urutan layanan yang biasa diberikan dengan *sequence of service* yang berlaku secara internasional. Untuk keperluan tersebut, CTI Renon juga memiliki kelas khusus bagi pelamar baru untuk belajar dan melakukan praktik layanan di restoran yang dikombinasikan dengan penggunaan bahasa layanan yang terstandar.

#### 3.3 Hospitalitas Verbal

##### 3.3.1 Performansi Hospitalitas Verbal

Data performansi hospitalitas verbal diperoleh berdasarkan standar layanan pelayan restoran dalam menyajikan makanan dan minuman. Data ini berupa urutan layanan yang diikuti bentuk-bentuk liguial yang menyertai ketika pelayan restoran tersebut melakukan layanan (Blue,& Harun, 2003).

Tabel 1 Performansi Hospitalitas Verbal Pelayan Restoran

Urutan Layanan	Konteks Situasi	Bentuk Liguial
----------------	-----------------	----------------

1. Menyambut	Tamu datang ke restoran	Welcome to the restaurant.
2. Menanyakan/Mempersilahkan duduk	Tamu mendekati meja makan yang telah tersedia	How many people are you? Where would you like to sit down ? Have you reserved before?
3. Menawarkan air dingin	Pelayan menuangkan air dingin bagi tamu	Would you like to have iced water?
4. Memberikan menu	Pelayan memberikan menu makanan/daftar minuman	This is the menu. And this is the drink list.
5. Menanyakan kesiapan tamu untuk memesan	Pelayan menanyakan kesiapan tamu untuk memesan	Excuse me. Are you ready to order
6. Menanyakan pesanan makanan dan minuman	Pelayan menanyakan pesanan	What would you like to order? What would you like to drink? Would you like to have coffee or tea? Anything else?
7. Meminta tamu untuk menunggu pesanan	Pelayan meminta tamu untuk menunggu pesanan dan pelayan meninggalkan meja tamu untuk mengambilkan pesanan	Could you wait for a moment? Your order will be served in 5 minutes. I'll be back in 5 minutes with your order.
8. Menyajikan makanan dan minuman	Pelayan menyajikan makanan dan minuman yang telah dipesan oleh tamu	This is your order. Enjoy your meal. This is your breakfast/lunch/dinner. Enjoy your breakfast/lunch/dinner, please.
9. Membersihkan meja	Pelayan membersihkan meja dan peralatan makan dan minum yang telah dipakai	Excuse. Are you finished ? May I clear up your table, please?
10. Menanyakan kesan makanan	Pelayan menanyakan kesan	How was your meal ?

	makanan yang telah disajikan dan menawarkan kembali kepada tamu tentang kemungkinan untuk memesan	How was you breakfast / lunch /dinner? Would you like some more coffee or tea?
11. Memberikan bil	Pelayan memberikan nota yang harus dibayar oleh tamu	This is your bill, please. How would you like to settle your bill? Would you like your bill for together or separate ?
12. Berpisah	Pelayan mengucapkan terima kasih atas kunjungan dan salam perpisahan	Thank you for joining with us. Thank you for your coming. See you next time/ this afternoon/this evening/ tomorrow. Have a nice day.

### 3.3.2 Kompetensi Hospitalitas Verbal

Kompetensi hospitalitas verbal mengacu pada aspek kognitif pelayan restoran dalam menguasai atau memahami tata bahasa tertentu. Berkaitan dengan kompetensi hospitalitas verbal, ditemukan data kompetensi intralingual (Nurzarahmah, dkk. t.t). Data tersebut dapat diidentifikasi dalam tataran leksikal, frasal, dan sintaksis. Tataran tersebut

berpengaruh pada aspek pemberi nilai baik (*upgrader*) dan penurun nilai buruk (*downgrader*). *Upgrader* merupakan kompetensi sintaksis untuk memagari suatu kalimat, sedangkan *downgrader* mengacu pada penurunan daya lokusi suatu kalimat (Spencer-Oatey, 2000:24). Berikut disajikan tabel 2 tentang kompetensi gramatika berkaitan dengan komponen sintaksis.

Tabel 2 Aspek Kompetensi Hospitalitas Verbal

Komponen	<i>Upgrader</i>	<i>Downgrader</i>
1. Sintaksis	Welcome to Atlantic Restaurant	Are you ready to order?

	We have special menu for breakfast.	Excuse me.
	What would you like to order, Sir?	I'm sorry. We are out of beer.
	May I have you cruise card, Sir?	I'm terrible sorry. This table is reserved.
		Let me introduce my self.
		This is Made, my assistant.
		If I am not mistaken.
	Don't be shamed if you need something. Just call us.	
2. Leksikal	Please enjoy your dinner.	I'm your waiter during your cruise, Ma'am.
	Ladies and gentlemen. Welcome.	Sorry. It was my false.
	It's a special offer, Sir	
	Please change your voucher at the coffee bar on the third deck.	
	It's an oriental night, Sir.	
3. Frasal	You are our VVIP guest.	
	We have buffet restaurant upstairs if you want to have supper.	
	This morning we have American breakfast.	
	Tonight for dinner, we have Asian food.	

### 3.3.3 Extra-Mild Hospitality

Terkait dengan data empiris penggunaan bahasa layanan di restoran oleh pelayan restoran di atas kapal pesiar Carnivals, ditemukan satu konsep layanan yang disebut *extra mild hospitality*. Artinya, *hospitalitas* yang diperlukan di restoran kapal tidak hanya mencakup standar layanan yang sesuai dengan SOP perusahaan atau standar umum restoran *fine dine*, tetapi pelayan restoran dituntut berkreasi untuk memberikan layanan khusus bahkan ekstra terhadap tamu-tamu tertentu baik dari usia, latar belakang sosial budaya, maupun statusnya misalnya tamu *VVIP* yang memerlukan penanganan khusus.

*Extra Mild Hospitality* diterapkan oleh pelayan restoran asal Bali dilatarbelakngi oleh aspek sosial-budaya Asia khususnya Bali.

Tabel 3 Extra Mild Hospitality oleh Pelayan Restoran

Urutan Layanan	Aspek Hospitality	
	Verbal	Non-Verbal
1. Menyambut	SOP sequence of service	SOP sequence of service + Variable Budaya
2. Menanyakan pesanan	SOP sequence of service	SOP sequence of service + Variable Budaya
3. Menyajikan pesanan	SOP sequence of service	SOP sequence of service + Variable Budaya
4. Membersihkan meja	SOP sequence of service	SOP sequence of service + Variable Budaya
5. Menutup	SOP sequence of service	SOP sequence of service + Variable Budaya

#### 4 KESIMPULAN

##### 4.1 Kesimpulan

Keramahtamahan yang diberikan oleh pelayan restoran asal Bali lebih mengutamakan relasi harmonis antara pelayan dan tamu dalam setiap layanan yang diberikan. Modal budaya ramah inilah yang menentukan keberhasilan layanan dalam restoran yang dilakukan oleh crew asal Bali. Tindakan ekstra diberikan guna memberikan hak-hak tamu yang dilayani.

##### 3.3.4 Model Hospitality Language bagi Pelayan Restoran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka diajukan model *hospitality language* dengan konsep *extra mild hospitality* bagi pelayan restoran yang bekerja di kapal pesiar Carnivals. Adapun model tersebut disajikan pada matrik atau tabel 3 sebagai berikut.

Berdasarkan hasil penelitian praktik *hospitalitas* bahasa oleh pelayan restoran asal



Bali yang bekerja di atas kapal pesiar Carnivals, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

- 1) Keberadaan hospitalitas verbal sangat menentukan keberhasilan layanan di restoran yang dilakukan oleh crew asal Bali;
- 2) Hasil penelitian menemukan hospitalitas sebagai keterampilan verbal yang diperlukan oleh pelayan restoran mencakup dua hal penting, yaitu (1) performansi hospitalitas verbal, yang berkaitan dengan kemampuan menggunakan fungsi-fungsi komunikatif bahasa, dan (2) kompetensi hospitalitas verbal, yang mencakup aspek kognitif tentang pemahaman dan pengetahuan tata bahasa yang digunakan oleh pelayan restoran;
- 3) Dari hasil analisis data performansi hospitalitas verbal dapat ditemukan sebuah konsep *extra mild hospitality*. Sebuah konsep yang mengkombinasikan standar *hospitality* (SOP) perusahaan dengan aspek-aspek budaya dalam hal ini aspek

keramahtamahan yang dimiliki crew asal Bali;

- 4) Dari hasil analisis data kompetensi hospitalitas verbal ditemukan aspek-aspek pemahaman gramatika yang harus dimiliki oleh pelayan restoran yaitu aspek *downgrader* dan *upgrader* sebuah tata kalimat. Dengan pemahaman dua aspek sintaksis tersebut, pelayan restoran dapat mempraktikannya sebagai keterampilan *hospitality language* dalam melakukan interaksi dengan tamu saat memberikan layanan;
- 5) Dari hasil analisis data verbal tentang hospitalitas dapat disusun sebuah model *language hospitality* yang berbasis komponen *intralingual* dan *ekstralingual*. Aspek *intralingual* melibatkan aspek kompetensi gramatika, sedangkan aspek *ekstralingual* melibatkan unsur-unsur budaya Bali.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut.

- 1) Perlunya pembekalan atau pendidikan dan pelatihan bahasa khusus bagi pelayan restoran dengan melibatkan variabel budaya;
- 2) Perlunya pembekalan atau pendidikan keterampilan bahasa layanan di restoran bagi pelayan restoran dengan fokus pelatihan tentang performansi dan kompetensi. Artinya, selain aspek penggunaan fungsi-fungsi komunikatif bahasa, juga perlu diberikan aspek-aspek kognitif terhadap pemahaman bahasa;
- 3) Perlu diujicobakan model pembelajaran bahasa layanan di restoran dengan basis variabel-variabel ekstralingual termasuk aspek budaya;
- 4) Perlu dilakukan penelitian lebih mendalam atau penelitian lanjutan tidak hanya terhadap pelayan restoran asal Bali yang bekerja di kapal pesiar Carnivals, tetapi juga pada pelayan restoran yang bekerja di kapal-kapal pesiar lainnya guna menguji atau memperbaiki model hospitality language berbasis keunikan dan kekhususan budaya.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Peneliti Hibah Unggulan Program Studi Fakultas Pariwisata mengucapkan terima kasih kepada Rektor Unud, Ketua LPPM Unud, Dekan Fakultas Pariwisata, Kaprodi DPW dan IPW Fakultas Pariwisata Unud atas kesempatan untuk melakukan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Blue, G.M. & Harun, M. 2003. *Hospitality language as a professional skill English for Specific Purposes* 22 : 73–91. [cited 2013 Nov. 18<sup>th</sup>]. Available from: [URL:http://www.elsevier.com/locate/esp](http://www.elsevier.com/locate/esp).
- Creswell, J.W.2009. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Third Edition. London: SAGE
- Kusherdiana. 2011. *Pemahaman Lintas Budaya dalam Konteks Pariwisata dan Hospitalitas*.Bandung: Alfa Beta
- Nurzarimah, dkk. t.t. *Industry's Needs on Oral Communication Skills Among Tourism Students in a Polytechnic Johor Bahru* [cited 2013 Jun. 18<sup>th</sup>]. Availabel from:URL:[http://polybah.co.id/http://www.mymla.org/files/icmm2010\\_papers/ICMM2010\\_p53.pdf](http://polybah.co.id/http://www.mymla.org/files/icmm2010_papers/ICMM2010_p53.pdf)

Sujatno, A. Bambang. 2011. *Hospitality: Secret Skills, Attitudes, and Performances for Restaurant Manager.*

Spencer-Oatey, H. 2008. *Face, identity and interactional goals.* In: F. Bargiela-Chiappini and M. Haugh (eds) *Face, Communication and Social Interaction,* pp.137–154. London: Equinox Publishing .Stanford: Stanford University Press.