



**PELATIHAN PROSEDUR *TAKING ORDER* DALAM BAHASA INGGRIS MAHASISWA
PARIWISATA DI SEKOLAH TINGGI PARIWISATA MATARAM**

Oleh

Ida Nyoman Tri Darma Putra
Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram
Email: ida.nyoman@gmail.com

Abstrak

Salah satu kompetensi khusus yang sangat penting dimiliki oleh mahasiswa perhotelan adalah dapat melakukan prosedur taking order dalam Bahasa Inggris. Untuk mengatasi permasalahan di atas, maka perlu diadakan pelatihan taking order restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris kepada mahasiswa D3 Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pelatihan ini memiliki tujuan untuk melatih dan membekali pengetahuan dan skill bagi mahasiswa perhotelan dalam melakukan taking order restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris. Ketercapaian peserta dalam memahami dan memiliki pengetahuan mengenai prosedur taking order di restaurant adalah **95%**. Setelah pelatihan berlangsung **90 %** mahasiswa perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram memiliki kemampuan penguasaan melakukan prosedur taking order di restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris yang baik. Rata-rata kehadiran peserta pelatihan yang datang pada saat pelatihan ini adalah diatas **80%** kehadiran dari 10 kali pertemuan yang dilaksanakan.

Kata Kunci : taking order restaurant, Pelatihan, Bahasa Inggris

PENDAHULUAN

Lombok, NTB yang merupakan daerah kunjungan wisata budaya bagi wisatawan mancanegara, dalam hal ini bahasa Inggris secara intensif sangat penting untuk diajarkan khususnya mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata. Pembelajaran bahasa Inggris sangat bermanfaat, terutama terkait peran Sekolah Tinggi Pariwisata sebagai penyedia sumber daya manusia di bidang pariwisata yang mampu berkomunikasi dengan para wisatawan sekaligus untuk mengisi kebutuhan tenaga kerja seperti menjual cenderamata, bekerja di hotel atau menjadi pemandu wisata. Pelayanan informasi kepariwisataan akan menggunakan paling tidak satu bahasa asing, tentunya terutama bahasa Inggris. Mengingat bahwa bahasa Inggris adalah bahasa global yang pertama digunakan oleh etnis manca Negara dari manapun asal negaranya. Oleh karena itu sangatlah beralasan bahwa bahasa Inggris praktis bagi praktisi pariwisata atau remaja pencinta dunia kepariwisataan sangatlah penting dan mendesak untuk dapat menggunakan bahasa Inggris. Akan tetapi kenyataan di lapangan menunjukkan mahasiswa

lulusan yang ada tidak mempunyai kemampuan bahasa Inggris yang diharapkan.

Pada Era Globalisasi ini menuntut seseorang dalam berbagai hal untuk dapat berkomunikasi dengan dunia luar dan dalam berbagai bahasa. Dengan menguasai berbagai macam bahasa itu maka manusia akan lebih mudah untuk bersaing ditingkat dunia yang bilingualism. Bahkan di jaman ini orang yang memiliki kemampuan Bahasa asing mendapat kesempatan yang lebih besar untuk dapat diterima bekerja dan memperoleh jabatan yang lebih tinggi daripada yang tidak memiliki kemampuan Bahasa asing. Oleh karena itu seseorang akan diterima dalam melamar kerja apabila memiliki sertifikat yang menyatakan anda pernah belajar bahasa asing dan mahir dalam berkomunikasi. Penguasaan Bahasa asing sangat penting dalam dunia kerja saat ini.

Persaingan global dalam berbagai bidang menuntut penguasaan kompetensi skill dan Sekolah Tinggi yang memadai dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam dunia pendidikan nasional Indonesia berbagai bentuk



.....
upaya telah dilakukan sebagai persiapan untuk menghadapi persaingan global ini, terutama untuk menghasilkan lulusan yang mampu bersaing, baik untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi maupun dalam dunia kerja. Selain upaya-upaya yang dilakukan pemerintah melalui Departemen Pendidikan Nasional, berbagai upaya juga dilakukan secara mandiri oleh berbagai sekolah, baik dasar, menengah maupun pendidikan tinggi, antara lain dengan mencanangkan mutu pendidikan dan pengelolaan bertaraf internasional. Dalam hal ini salah satu upaya untuk dapat bersaing dalam persaingan global adalah meningkatkan kemampuan berbahasa asing.

Dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di dunia pendidikan, penguasaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal ini didasari atas berbagai pertimbangan. Dengan memberlakukan standar mutu internasional, sebuah sekolah telah berkomitmen untuk memasuki sebuah ranah pengelolaan yang tidak lagi berpatokan pada standar dan tuntutan mutu lokal sehingga memerlukan sumber daya manusia yang mampu memahami seluk beluk informasi yang yang dibutuhkan dalam ranah sehingga dapat mendukung kinerja mereka dalam mewujudkan komitmen lembaga.

Menurut Genc dan Bada (2005) bahwa untuk berkomunikasi dalam interaksi sehari-hari, berbicara merupakan hal penting dan kemampuan dasar yang sangat membantu mahasiswa belajar bahasa Inggris untuk menjadi pembaca dan penulis yang baik. Lebih jauh, Ellis (2003) menambahkan bahwa tujuan utama seseorang mempelajari bahasa Inggris sebagai bahasa asing atau bahasa kedua adalah untuk mencapai tujuan pribadi dalam mencapai kesuksesan. Permasalahan dalam pembelajaran dan pengajaran bahasa Inggris sebagai bahasa asing berkaitan erat dengan pengajar yang mengajar dan mahasiswa yang belajar. Dalam hal ini sebagian dari permasalahan pembelajaran dipengaruhi oleh metode yang digunakan oleh

pengajar dalam mengajar. Lochana dan Deb (2006) mengemukakan bahwa hampir keseluruhan pengajar bahasa asing mengajarkan bahasa tersebut dengan metode ceramah (lecturing) dan memfokuskan pengajarannya pada aturan tata bahasa daripada mengajarkan penggunaan bahasa itu sendiri. Padahal menurut Ellis pengajaran bahasa itu lebih efektif apabila mahasiswa belajar bahasa dari konteks dan makna.

Permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam belajar bahasa Inggris sebagai bahasa asing adalah para dosen atau pengajar lebih banyak menggunakan metode tradisional dalam proses pembelajaran. Dalam pembelajaran berbicara (speaking) di program studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, masih sering dosen mata kuliah speaking menerapkan metode pembelajaran yang berpusat pada mereka (teacher centered) sehingga terlihat dosen lebih banyak mendominasi kelas daripada mahasiswa dalam proses pembelajaran. Para mahasiswa yang sedang belajar speaking sangat banyak yang tidak dapat menggunakan bahasa Inggris secara efektif baik dalam percakapan maupun korespondensi di antara mereka. Salah satu kompetensi khusus yang sangat penting dimiliki oleh mahasiswa perhotelan adalah dapat melakukan prosedur taking order dalam Bahasa Inggris. Banyak mahasiswa perhotelan di STP Mataram belum memiliki dan bahkan tidak bisa melakukan prosedur taking order dalam Bahasa Inggris.

Untuk mengatasi permasalahan di atas, maka diadakan pelatihan taking order restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris kepada mahasiswa D3 Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pelatihan ini memiliki tujuan untuk melatih dan membekali pengetahuan dan skill bagi mahasiswa perhotelan dalam melakukan taking order restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris.

LANDASAN TEORI

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems



Berbicara atau Speaking skill dalam bahasa Inggris merupakan salah satu tujuan utama dalam pembelajaran bahasa Inggris. Oleh sebab itu, kemampuan berbicara dalam bahasa Inggris di era globalisasi, dimana batas-batas sudah demikian sempit, saat ini sangatlah penting, karena dengan kemampuan berbicara dalam bahasa Inggris, setiap individu akan mampu berkomunikasi dengan baik, tidak hanya untuk tujuan Sekolah Tinggi tetapi untuk tujuan-tujuan yang lebih profesional contohnya; untuk kebutuhan dunia kerja, industri, pariwisata, dll. Berkaitan dengan pengajaran berbicara dalam bahasa Inggris, Nunan (1991) mengatakan bahwa “kesuksesan diukur dari kemampuan berbicara dengan menggunakan bahasa target” (“success is measured in terms of the ability to carry out a conversation in the target language”). Jadi apabila siswa tidak belajar berbicara atau tidak mendapatkan kesempatan berbicara, mereka akan kehilangan minat untuk belajar bahasa tersebut. Sebaliknya, apabila pelajaran Speaking diberikan secara benar, siswa akan mendapatkan motivasi untuk belajar dan suasana kelas akan menjadi hidup dan dinamis. Lawtie (2004: 1) mengatakan bahwa kesulitan dalam berbicara yang dialami siswa disebabkan beberapa faktor: siswa tidak ingin berbicara atau mengatakan sesuatu dalam kelas, siswa bercanda dengan teman-temannya dengan menggunakan bahasa ibu (L1), dan kelas terlalu gaduh sehingga guru kehilangan kendali atas kelas tersebut. Burns dan Joyce (1997: 134) menulis bahwa ada tiga faktor yang mungkin menyebabkan siswa enggan berpartisipasi dalam tugas-tugas di kelas: pertama, karena siswa beranggapan bahwa belajar bahasa cukup dengan mendengarkan guru, memahami bacaan dan menulis dari buku teks dan mengerjakan latihan-latihan; kedua, kesulitan linguistik, yaitu kesulitan memahami perbedaan antara bahasa ibu dan bahasa yang dipelajari, kesulitan memahami pengucapan penutur asli, dan kesulitan memahami perbedaan tata bahasa dari bahasa ibu dan bahasa yang dipelajari (Bahasa Inggris); dan ketiga adalah faktor psikologis dan faktor-faktor lain, misalnya, faktor kultur, pengalaman, kurang

motivasi, kecemasan dan malu berbicara di dalam kelas. Berbicara (Speaking) meliputi tiga macam pengetahuan:

- a. **Mekanisme** (pengucapan, tata bahasa, dan kosa kata): menggunakan kata yang tepat dengan tata bahasa yang tepat dan pengucapan yang tepat.
- b. **Fungsi** (transaksi dan interaksi): memahami bahwa penyampaian berita/maksud adalah yang terpenting (transaksi/pertukaran informasi) dan bila pemahaman yang tepat tidak terlalu diperlukan (interaksi/relasi).
- c. **Aturan-aturan dan norma-norma sosial dan kultural** (bergantian berbicara, kecepatan berbicara, panjangnya pause antara pembicara, peran partisipasi): memahami bagaimana mempertimbangkan siapa lawan bicaranya, dalam situasi macam apa, tentang apa, dan untuk keperluan pembicaraan.

1.1 Prosedur Taking Order

Taking Order dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain : kitchen , bar, dan pastry (Bagyono, 2006). Taking order merupakan bagian dari service, biasa dilakukan di room service, restaurant, bar, dan banquet, Petugas yang melakukan taking order disebut order taker.

Seorang order taker dituntut untuk :

- a. Menguasai bahasa asing terutama bahasa inggris
- b. Mengetahui pengetahuan food & beverage
- c. Menguasai technics of selling (teknik menjual)
- d. Menguasai technics in writting the order (teknik mencatat pesanan)
- e. Memiliki memori yang baik.

1.2 Taking Order di Restaurant dan Bar

Taking order bisa dilakukan oleh head waiter, assistant head waiter, captain, waiter, bartender.



Hal-hal yang perlu diperhatikan dan dicatat antara lain :

1. Macam menu yang dipesan : buffet, a'la carte atau table d'hote.
2. Tanggal, nomor meja
3. Jumlah tamu
4. Cara menulis order
5. Timing of cooking (waktu yang dibutuhkan untuk memasak)
6. Tamu VIP atau biasa
7. Cara clear-up
8. Cara payment

1.3 Teknik Melakukan Taking Order

1. Sambil membawa captain order book dan alat tulisnya, mendekatlah kesisi kiri tamu, tersenyum dan memberi salam.
2. Untuk tamu yang jumlahnya lebih dari 2 orang, tanyakan terlebih dahulu apakah pemesanan dilakukan oleh masing-masing tamu atau satu tamu yang bertindak sebagai tuan rumah yang memilihkan pesanan untuk semua tamu.
3. Berikan saran makanan dan minuman apa saja yang paling sesuai dengan selera tamu
4. Tulislah pesanan mereka secara jelas dan sistematis untuk memudahkan pihak kitchen dan bar dalam menyajikan pesanan sesuai instruksi yang tertulis di captain order book.
5. Untuk tamu yang jumlahnya lebih dari 2, tandailah salah satu tamu dengan nomor kode sebagai patokan, misalnya nomor 1, kemudian tamu disebelahnya nomor 2, begitu seterusnya searah jarum jam.
6. Dalam menulis pesanan tamu di captain order book, gunakan istilah atau singkatan kata yang biasa dipakai dan dipahami baik oleh bagian kitchen, bar, maupun pramusaji.
7. Ulangi pesanan tamu dengan membacakan kembali untuk meyakinkan kebenaran pesannya sebelum diproses lanjut.
8. Tanyakan apakah bill nantinya dibuat jadi satu untuk semua pesanan atau terpisah untuk masing-masing tamu.

METODE PENELITIAN

Metode Kegiatan

Vol.12, No.11 Juni 2018

Kegiatan ini berbentuk pelatihan prosedur taking order di restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris yang berlangsung selama tiga bulan dalam sepuluh kali pertemuan pelatihan. Kegiatan pelatihan prosedur taking order di restaurant ini akan melibatkan dosen sebagai pengajar dan mahasiswa sebagai peserta.

Materi Pelatihan

Materi pelatihan prosedur taking order di restaurant ini berdasarkan sequence of service dalam menangani taking order dan toolbox ACCSTP . Isi materi pelatihan akan berfokus pada kemampuan mahasiswa dalam menangani prosedur taking order di restaurant yang lebih banyak pada kemampuan berbicara dan penguasaan kompetensi speaking dalam hal taking order.

Tim pelaksana kegiatan ini terdiri dari 2 (dua) dosen yang menagajar di STP Mataram. Nama-nama dosen tersebut seperti yang tercantum dalam lembar Tim Pelaksana Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat ini adalah :

Proses Kegiatan

Kegiatan diawali dengan pengenalan mengenai tujuan dan sasaran kegiatan yang akan dilakukan kepada mahasiswa yang dilanjutkan dengan pengenalan materi pelatihan kepada peserta pelatihan.

Pelatihan prosedur taking order di restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris ini akan dilaksanakan di Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram dengan jumlah pertemuan 10 kali. Kegiatan pengajaran dilaksanakan setiap 1 kali dalam seminggu dengan melihat jadwal kegiatan perkuliahan kampus sehingga dapat menyesuaikan dan tidak mengganggu kegiatan perkuliahan mahasiswa yang mengikuti kegiatan ini.

Metode pelatihan akan lebih fokus pada keterampilan bebrbicara dan pengetahuan dalam melakukan taking order di restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris. Pada awal pelatihan akan diberikan pengenalan dan pengetahuan mengenai prosedur taking order, hal-hal yang harus diperhatikan dalam taking order, mulai dari ekspresi baahsa yang

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



digunakan, gesture, pengetahuan peralatan yang diperlukan dan menangani beberapa masalah dalam melakukan taking order. Diharapkan mahasiswa dapat menyerap pengetahuan dan ekspresi Bahasa Inggris yang yang diberikan sehingga lebih lancar dengan Bahasa yang sedang dipelajari. Kegiatan pelatihan ini dibuat semaksimal mungkin berpusat pada mahasiswa dalam mempelajari hal-hal utama yang menjadi target pelatihan. Dalam hal ini, diawal pelatihan, materi yang diberikan adalah topik yang cukup mudah dan sudah diketahui oleh mahasiswa sehingga lebih mudah dalam mempelajarinya, kemudia diikuti dengan materi yang lebih kompleks sampai pada akhirnya mahasiswa akan bisa langsung mempraktekan melakukan taking order dalam Bahasa Inggris. Materi dibagi menjadi tiga bagian. Bagian pertama akan membahas dari bagaimana melayani tamu datang sampai dengan tamu duduk. Bagian kedua membahas tentang bagaimana melayani taking order, dan bagian ketiga mengenai bagaimana melayani tamu dalam melakukan payment dan cara menghandle complain terkait taking order. Suasana dan kondisi pelatihan dibuat ringan dan santai tidak teralu tegang sehingga mahasiswa dapat lebih rileks dalam proses mempelajari prosedur taking order yang dipelajari.

Di akhir pertemuan akan dilaksanakan praktek langsung dan assessment untuk mengukur tingkat kompetensi Bahasa, pemahaman dan keterampilan mahasiswa selama mengikuti kegiatan pelatihan ini. Hasil belajar tersebut dapat digunakan untuk menganalisis sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam taking order di restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan awal dari pelaksanaan pelatihan ini adalah pemberian materi pengetahuan mengenai taking order. Hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat ini berlangsung dengan baik dan lancar. Kegiatan ini disambut positif dari pihak kampus dan mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan pelatihan ini. Program kegiatan pelatihan taking order dengan Bahasa

Inggris ini disambut positif karena program ini sesuai dengan kebutuhan mahasiswa yang membutuhkan pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan taking order dengan bahasa Inggris. Respon yang positif tersebut terlihat dari partisipasi aktif, baik dari pihak kampus maupun dari peserta pengajaran Bahasa ini. Motivasi peserta pelatihan untuk mengikuti proses pelatihan cukup antusias. Hal ini menandakan adanya keinginan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam penguasaan kompetensi dalam melakukan taking order dalam Bahasa Inggris.

Kegiatan pertama yang dilakukan adalah memberikan orientasi Pengenalan Taking Order. Hal ini penting dilakukan karena akan memberikan wawasan kepada peserta apa dan bagaimana prosedur dalam melakukan taking order. Kegiatan pelatihan selanjutnya adalah memberikan materi vocabulary related with taking order. Kosakata yang berhubungan dengan taking order procedure diajarkan kepada mahasiswa agar mudah memahami dan melakukan dalam Bahasa Inggris. Kegiatan pelatihan selanjutnya adalah mengenai Tools/equipments/ cutlery yang digunakan dalam melakukan taking order. Kegiatan pelatihan selanjutnya adalah mengenai bagaimana memberikan greeting/welcoming guest and escorting guest. Selanjutnya dilanjutkan dengan Escorting the guest dan seating the guest. Kegiatan pelatihan selanjutnya adalah Giving menu dan dilanjutkan dengan materi give additional information, Give information special menu dan recommendation. Pada materi ini peserta akan diberikan materi yang cukup penting karena dalam prosedur taking order hal ini sering terlewat. Kegiatan pelatihan selanjutnya adalah mengenai bagaimana melakukan Taking the order, dan Kegiatan pelatihan selanjutnya adalah materi mengenai present the order to the guest, Offering Dessert and Beverage. Kegiatan pelatihan selanjutnya adalah pelatihan mengenai Deal with payment/ bill/check and complaint diberikan kepada peserta. Materi ini membahas bagaimana menghadapi dan mengetahui apa saja complaint



yang sering dialami ketika melakukan taking order dan bagaimana menanggapi dengan menggunakan Bahasa Inggris.



Gambar 1. Praktik Welcoming Guest dalam Taking Order

Selama pelatihan berlangsung, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan ini adalah waktu dan jadwal pelatihan yang masih berbenturan dengan jadwal kegiatan lain maupun kegiatan pribadi masing-masing dosen dan mahasiswa yang ada di Akademi Pariwisata Mataram. Banyaknya kegiatan di kampus dan tugas mengajar menyebabkan ada beberapa jadwal tidak dapat sesuai dengan pelatihan ini. Kendala lain yang dihadapi adalah sering terjadinya listrik mati saat pelatihan sedang dilaksanakan. Pelatihan menggunakan proyektor dan Audio speaker dalam kegiatannya membutuhkan listrik untuk dapat berfungsi. Kendala yang ada menyebabkan proses pelatihan tidak dapat maksimal dilaksanakan. Meskipun begitu, kendala-kendala ini masih bisa diatasi dengan pengaturan ulang jadwal dan penggunaan media board dan portable speaker sehingga proses pelatihan tetap bisa dilaksanakan.

Secara umum kegiatan pelatihan taking order ini berlangsung dengan baik dan lancar dengan tingkat kehadiran peserta 90 % dari total peserta. Dari 10 kali pertemuan dalam jadwal pelaksanaan kegiatan ada beberapa peserta tidak mengikuti kegiatan dikarenakan adanya kegiatan lain yang tidak bisa ditunda dan kondisi yang sedang sakit.

Mahasiswa mempelajari bagaimana cara welcoming guest di restaurant dengan

Vol.12, No.11 Juni 2018

menggunakan Bahasa Inggris. Dalam welcoming guest mahasiswa dilatih untuk memperhatikan sikap dan penampilan juga,



Gambar 2. Praktik Escorting dan Seating guest dalam Taking Order

dalam prosedur ini hal yang harus dilakukan oleh peserta adalah memberikan salam, menanyakan reservation dan menanyakan jenis ruangan (smoking or Non-smoking).

Pada gambar 2, mahasiswa sedang melakukan pull out and push in the chair, salah satu procedure dalam *taking order* untuk *service excellence*. Pada prosedur ini, mahasiswa mengetahui bagaimana *pull out chair* dan *push in the chair* procedure kepada tamu ketika akan duduk dan menanyakan kepada tamu mengenai kenyamanan mereka dengan meja dan tempat yang diberikan kepada tamu. Pada prosedur ini, mahasiswa belajar bagaimana mempersilahkan tamu untuk duduk dengan menggunakan ekspresi dalam Bahasa Inggris. Selain itu mahasiswa juga dilatih bagaimana menanyakan mengenai kenyamanan (asking about comforting) kepada tamu.



Gambar 3 Mahasiswa praktik dalam taking order mencatat pesanan

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems



Setelah memberikan penjelasan mengenai menu, mahasiswa berlatih dalam melakukan taking order. Pada tahap prosedur ini, peserta pelatihan sering lupa melakukan repeat order, hal ini terjadi karena peserta hanya ingat dengan apa yang mereka tulis. Pada prosedur ini peserta selalu diingatkan untuk selalu melakukan repeat the order. Sekitar 90% mahasiswa yang mejadi peserta pelatihan dapat melakukan procedur ini dengan baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam belajar bahasa Inggris sebagai bahasa asing adalah para dosen atau pengajar lebih banyak menggunakan metode tradisonal dalam proses pembelajaran. Salah satu kompetensi khusus yang sangat penting dimiliki oleh mahasiswa perhotelan adalah dapat melakukan prosedur taking order dalam Bahasa Inggris. Kegiatan ini berbentuk pelatihan prosedur taking order di restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris yang berlangsung selama tiga bulan dalam sepuluh kali pertemuan pelatihan. Kegiatan pelatihan prosedur taking order di restaurant ini akan melibatkan dosen sebagai pengajar dan mahasiswa sebagai peserta. Isi materi pelatihan akan berfokus pada kemampuan mahasiswa dalam menangani prosedur taking order di restaurant yang lebih banyak pada kemampuan berbicara dan penguasaan kompetensi speaking dalam hal taking order. Kegiatan dilaksanakan selama tiga bulan, dari bulan Februari - April. Ketercapaian peserta dalam memahami dan memiliki pengetahuan mengenai prosedur taking order di restuarant adalah **95%** Setelah pelatihan berlangsung **90 %** mahasiswa perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram memiliki kemampuan penguasaan melakukan prosedur taking order di restaurant dengan menggunakan Bahasa Inggris yang baik. Rata-rata kehadiran peserta pelatihan yang datang pada saat pelatihan ini adalah diatas **80%** kehadiran dari 10 kali pertemuan yang dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. Dasar – dasar Kantor Depan Hotel. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- [2] Brown, H. Douglas. (2004). Language Assessment: Principles and Classroom Practice. New York: Pearson Education Company.
- [3] Burns, A. & Joyce, H. 1999. Focus on Speaking. Sydney: NCLLTR Publications.
- [4] Endar Sugiarto, 2004, Hotel Front Office Administration, Jakarta, Gramedia.
- [5] Lawtie, Fiona. 2004. Teaching Speaking Ability 2 – Overcoming Classroom] Problems. (online: <http://britishcouncil.org//accessed> on January 10, 2018).
- [6] Nunan, David. (1999). Second Language and Learning. Boston: Heinle& Heinle.
- [7] Nunan, D. 1991. Language Teaching Methodoly: A Textbook for Teachers. Englewood Cliffts: Prentice Hall.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN