

Pelatihan Bahasa Inggris untuk Menunjang Kompetensi Barista di Coffee Shop Garage of Hore

Peni Ariaita Wardani^{1*}, Muhamad Farhan¹, Asep Samsudin², Suyik Binarkaheni², Nur Afni Rachman²

¹ Program Studi Destinasi Pariwisata, Politeknik Negeri Jember

² Program Studi Bahasa Inggris, Politeknik Negeri Jember

*peni.aw@polije.ac.id

ABSTRAK

Pengakuan profesionalitas barista diwujudkan dalam bentuk sertifikasi profesi yang diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Barista. Untuk mendapatkan sertifikasi profesi, barista harus memenuhi 12 unit kompetensi yang mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), salah satunya mampu berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar. Masalahnya tidak semua barista memiliki kemampuan berkomunikasi yang cukup secara lisan dalam Bahasa Inggris. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris para barista di coffee shop Garage of Hore melalui pelatihan Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar yang sesuai dengan Standard Operating Procedure dalam Service Sequence yang bersumber dari Food and Beverages Service Learner's Manual. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan ini yaitu ceramah dan latihan. Kegiatan ini menghasilkan materi pembelajaran dalam bentuk modul yang berisi panduan percakapan pelayanan dasar dalam Bahasa Inggris. Kemampuan Bahasa Inggris dan tingkat pelayanan para barista pun meningkat setelah dilakukan pelatihan secara intensif. Dalam jangka Panjang, pengelola Garage of Hore dan para barista bersedia untuk dilakukan evaluasi dan monitoring lebih lanjut.

Kata kunci — pelatihan Bahasa Inggris, barista

ABSTRACT

Recognition of barista professionalism is manifested in the form of professional certification issued by the Barista Professional Certification Institute. To get professional certification, barista must meet 12 competency units that refer to the Indonesian National Work Competency Standards (SKKNI), one of which can communicate orally in English at the basic operational level. The problem is that not all barista has sufficient verbal communication skills in English. The purpose of this activity is to improve the English skills of the barista at the Garage of Hore coffee shop through Basic Operational Level English training following the Standard Operating Procedure in Service Sequence sourced from the Food and Beverages Service Learner's Manual. The method used in the implementation of this activity is lectures and exercises. This activity produces learning materials in the form of modules containing basic service conversation guides in English. The ability of English and the level of service of the barista also increased after intensive training. In the long term, the Garage of Hore manager and the barista are willing to carry out further evaluation and monitoring. Keywords: Up to six keywords should also be included.

Keywords — english training, barista

1. Pendahuluan

Industri kreatif terus berkembang di Indonesia dari waktu ke waktu, salah satunya industri kuliner. Industri kuliner masuk dalam kategori 3 besar subsektor andalan industri kreatif di samping industri *fashion* dan industri kriya. Industri kuliner memberikan sumbangan sebesar 41% terhadap PDB nasional sedangkan industri *fashion* dan industri kriya masing-masing memberikan sumbangan sebesar 17% dan 14,9% [1]. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa industri kuliner memiliki potensi besar untuk dikembangkan.

Salah satu bentuk industri kuliner yang perkembangannya cukup signifikan adalah industri kopi. Dalam waktu 5 tahun terakhir, industri kopi terutama *coffee shop* telah menjadi bagian gaya hidup masyarakat khususnya kalangan muda. Jumlah *coffee shop* mulai menjamur di kota-kota termasuk Jember yang merupakan kota pelajar. Belum lama ini dalam acara dialog publik di DPRD Jember, Bupati Jember terpilih Hendy Siswanto memperoyeksikan Kabupaten Jember, Jawa Timur akan menjadi kota produsen kopi robusta terbesar [2].



Gambar 1. Kegiatan edukasi kopi di Garage of Hore

Coffee shop merupakan salah satu mata rantai yang tidak terpisahkan dari pengembangan industri kopi. Di Jember terdapat sebuah *coffee shop* yang tergolong unik yaitu Garage of Hore. *Coffee shop* ini dapat dikatakan memiliki konsep lain dari *coffee shop* kebanyakan di Kota Jember. Garage of Hore tidak hanya menjual kopi tapi juga memberi edukasi tentang kopi kepada pengunjung. Di tempat ini pengunjung akan diajak langsung melihat proses *roasting*,

penggilingan, dan penyeduhan serta diberi informasi tentang kopi oleh barista. Selain itu, Garage of Hore sering dijadikan tempat berkumpul para barista muda di Jember untuk bertukar pengalaman.

Keberhasilan sebuah *coffee shop* dalam menarik konsumen berada pada keterampilan yang dimiliki oleh barista. Tidak hanya keterampilan teknis meracik secangkir kopi, barista juga dituntut untuk memiliki sikap pelayanan dan komunikasi yang baik terhadap pelanggan [3]. Dengan demikian, barista merupakan ujung tombak dari sebuah *coffee shop* yang dituntut memiliki profesionalitas dalam melayani pelanggan. Pengakuan profesionalitas barista diwujudkan dalam bentuk sertifikasi profesi yang diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Barista. Badan Ekonomi Kreatif juga mendorong sertifikasi profesi barista untuk meningkatkan kualitas kerja barista.

Untuk mendapatkan sertifikasi profesi, barista harus memenuhi 12 unit kompetensi yang mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) seperti pada Tabel 1 [4].

Tabel 1. Standar Unit Kompetensi Profesi Barista BNSP

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	I.563030.001.01	Mengelola Bahan Baku
2	I.563030.002.01	Mengelola Peralatan dan Perlengkapan
3	I.563030.003.01	Mengelola Area Kerja
4	I.563030.004.01	Menangani Pelanggan
5	I.563030.005.01	Menangani Pelanggan
6	I.563030.006.01	Memutakhirkan Pengetahuan Tentang Produk Kopi
7	PAR.UJ01.004.01	Menangani Situasi Konflik
8	D1.HRS.CL1.07	Mengikuti Prosedur Kesehatan,

		Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
9	D1.HRS.CL1.17	Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
10	D1.HRS.CL1.18	Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan
11	D1.HBS.CL5.07	Menyiapkan dan Menghidangkan Minuman Non-Alkohol
12	D1.HBS.CL5.04	Mengoperasikan Bar

Sumber: SKKNI, 2013

Dari 12 unit kompetensi di atas, unit kompetensi “Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar” merupakan permasalahan utama bagi barista. Pasalnya, tidak semua barista memiliki bekal keterampilan berbahasa Inggris yang cukup baik. Hal ini juga dialami oleh para barista di Garage of Hore. Masalahnya, akses sumber pembelajaran Bahasa Inggris bagi para barista di Garage Of Hore masih sangat kurang. Oleh karena itu, mereka tidak memiliki cukup kesempatan untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris sekalipun di tingkat operasional dasar. Hal ini juga yang menyebabkan masih sedikitnya para barista di Garage of Hore yang telah lulus sertifikasi profesi barista. Bahkan tidak sedikit dari para barista di Garage of Hore yang masih ragu untuk mencoba mengikuti program sertifikasi profesi karena kurang percaya diri dengan kemampuan bahasa Inggris yang mereka miliki.

Berdasarkan analisis situasi tersebut, maka diperlukan pelatihan keterampilan Bahasa Inggris di tingkat operasional dasar bagi barista di Garage of Hore, sehingga para barista dapat memenuhi unit kompetensi sertifikasi profesi barista. Selain itu, pelatihan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan para barista di Garage of Hore terhadap konsumen. Oleh karena itu, tujuan dari pengabdian

masyarakat ini yaitu meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris para barista di *coffee shop* Garage of Hore melalui pelatihan Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar yang sesuai dengan *Standard Operating Procedure* dalam *Service Sequence* yang bersumber dari *Food and Beverages Service Learner’s Manual*.

2. Target dan Luaran (*Optional*)

Mitra sasaran dari kegiatan ini yaitu Coffee Shop Garage of Hore yang berlokasi di Jalan Semeru, Kabupaten Jember. Coffee Shop Garage of Hore merupakan sebuah kedai kopi yang unik sebab pengunjung tidak hanya dapat menikmati kopi namun juga dapat melihat proses *roasting*, penggilingan dan penyeduhan. *Coffee Shop* tersebut juga biasa menjadi tempat berkumpul para barisata di Kabupaten Jember untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman.

Program pelatihan yang diberikan ditujukan bagi barista di Coffee Shop Garage of Hore sekaligus barista lain yang berkumpul di tempat tersebut. Luaran dari program pelatihan ini yaitu untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris barista sehingga dapat memudahkan mereka untuk mengikuti sertifikasi kompetensi barista.

3. Metodologi

Program pengabdian masyarakat di Coffee Shop Garage of Hore dilaksanakan dengan metode ceramah dan latihan. Pertama, pendekatan ceramah ini digunakan untuk mengarahkan para peserta didik untuk me-recall semua teori yang dimiliki terutama yang berkaitan dengan topik dan kosa kata (*vocabulary*) yang akan digunakan dalam latihan keterampilan Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar dalam jasa pelayanan. Kedua, pendekatan ini dipakai untuk membiasakan para peserta untuk dapat mempergunakan *service sequence* dengan baik dan benar sesuai standar operasional prosedur, sehingga para peserta diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima dengan mempergunakan keterampilan Bahasa Inggris yang baik.

Para tutor akan memberikan metode pengajaran dan strategi dalam melakukan komunikasi Bahasa Inggris dalam *service sequence* dengan metode praktek interaktif



bersama para peserta pelatihan. Contohnya, para tutor akan mempraktekan cara berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dalam *service sequence* yang kemudian diikuti oleh para peserta pelatihan.

4. Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pelatihan Bahasa Inggris untuk barista di Garage of Hore terdiri dari tiga langkah. Adapun langkah-langkah yang dilakukan antara lain melakukan studi pendahuluan, bimbingan khusus dan evaluasi praktek *service sequence* menggunakan Bahasa Inggris.

4.1. Melakukan Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan ini dilakukan untuk mengetahui kemampuan Bahasa Inggris dasar yang dimiliki oleh para barista di Garage of Hore serta kendala yang mereka hadapi ketika belajar Bahasa Inggris. Kegiatan ini dilakukan dengan mengadakan *Focus Group Discussion* dengan para barista.



Gambar 2. Proses FGD pengelola Coffee Shop

4.2. Bimbingan Khusus

Kegiatan bimbingan ini dilakukan untuk memberikan pembekalan keterampilan Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar sesuai dengan standar operasional prosedur dalam *services sequence* yang bersumber dari *Food and Beverages Service (Waiter & Waitress) Learner's Manual* [5]. Modul ini dikembangkan oleh The High Impact Tourism Training for Jobs & Income Programme (HITT). Program ini telah diimplementasikan diantaranya oleh The Netherlands Development Organization (SNV) dengan Dukungan finansial dari European

Commission (EC). Materi pelatihan dalam modul ini terdiri dari lima poin keterampilan komunikasi dalam pelayanan di industri *food and beverage* yaitu:

- Greeting and Seating Guests
- Order Taking Procedure
- Present Menu, Order Taking and Presenting Food
- Process Payment
- Guests' Departure

Pada kegiatan ini, para peserta akan dibimbing oleh tutor (*advisors*) dan setiap tutor akan membimbing peserta pelatihan sesuai dengan jadwal kegiatan yang telah disepakati. Teknis pelaksanaan pelatihan akan mempergunakan pendekatan metode CLIL (*Content and Language Integrated Learning*), CLIL merupakan pendekatan pembelajaran terpadu bahasa melalui konten atau sebaliknya [6].

4.3. Evaluasi Praktek Service Sequence Menggunakan Bahasa Inggris

Evaluasi dipandang sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dalam beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Definisi lain seperti dikemukakan oleh Stutflebeam menyatakan bahwa evaluasi merupakan proses penggambaran pencarian dan pemberian informasi yang sangat bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan [7].

Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terperinci dan rutin [8]. Evaluasi merupakan solusi yang dapat dijadikan tolok ukur akhir dari keberhasilan yang akan dicapai. Tim pengabdian kepada masyarakat ini akan melakukan evaluasi terhadap hasil pelatihan yang sudah diberikan dengan melakukan pengamatan latihan praktek *service sequence* di Garage of Hore.

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini menghasilkan materi pembelajaran dalam bentuk modul. Materi pembelajaran tersebut berisi panduan percakapan pelayanan dasar dalam Bahasa Inggris. Dengan adanya panduan tersebut para barista di Coffee Shop Garage of Hore dapat memanfaatkannya

untuk melayani tamu yang berbahasa Inggris dengan lebih mudah. Manfaat kedua yang dapat diperoleh dari modul ini para barista dapat melalui uji unit kompetensi pada program sertifikasi profesi barista.

Setelah dilakukan pelatihan selama tiga bulan, maka kemampuan Bahasa Inggris dan tingkat pelayanan barista kepada konsumen meningkat. Hal ini merupakan hasil yang positif untuk perkembangan profesionalitas barista dan keberhasilan Coffee Shop Garage of Hore. Selain itu, peningkatan kemampuan Bahasa Inggris juga membuat barista lebih siap mengikuti sertifikasi kompetensi barista.

5. Kesimpulan

Program pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan Bahasa Inggris ini dapat membantu meningkatkan kemampuan dasar keterampilan pelayanan dalam Bahasa Inggris bagi para barista di Coffee Shop Garage of Hore. Pelatihan ini juga memberikan tambahan keterampilan sebagai bekal bagi barista untuk mengikuti sertifikasi kompetensi profesi yang diselenggarakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi di bawah pengawasan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Setelah program pengabdian ini selesai, para peserta diharapkan dapat mengasah keterampilan yang telah diperoleh dalam pelaksanaan kerja sehari-hari. Oleh karena itu, akan dilakukan kegiatan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap kemampuan Bahasa Inggris barista. Hal ini telah disepakati oleh pengelola Coffee Shop Garage of Hore dan para barista. Kegiatan evaluasi dan monitoring berkala ini juga dimaksudkan agar barista lebih siap menghadapi ujian sertifikasi kompetensi.

6. Ucapan Terima Kasih (*Optional*)

Terimakasih diucapkan kepada Program Studi Destinasi Pariwisata, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember yang sudah mendukung pengabdian masyarakat ini. Kami juga mengucapkan kepada seluruh tim pengabdian dan Coffee Shop Garage of Hore.

Daftar Pustaka

- [1] Timorria, I. F. (2020). "Tiga Subsektor Ekonomi Kreatif Jadi Penyumbang Terbesar PDB", <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200830/12/1284797/tiga-subsektor-ekonomi-kreatif-jadi-penyumbang-terbesar-pdb>, diakses 4 Mei 2021 pukul 21.00 WIB.
- [2] Wirawan, Oryza A. (2021). "Dialog Publik PWI dan Universitas Jember: Jember Diproyeksikan Jadi Kota Kopi Robusta", <https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/jember-diproyeksikan-jadi-kota-kopi-robusta/>, diakses pada 4 Mei 2021 pukul 21.00 WIB
- [3] Pramita, I. A. P. M., & Parma, I. P. G. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points By Sheraton Bali Seminyak. JMPP, 3 (2), 69-77.
- [4] Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2013). Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 370 Tahun 2013.
- [5] The High Impact Tourism Training for Jobs & Income Programme (HITT). Tanpa Tahun. Food And Beverages Service (Waiter & Waitress) Learner's Manual. Tersedia dari Academia.edu.
- [6] Lailiyah, M. 2016. Content and Language Integrated Learning in Teaching English as Second Language: A Systematic Review of Empirically Based Articles. EnJourMe, 1, 1-10.
- [7] Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- [8] Handoko, T. H. 2001. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia (Edisi 2). Yogyakarta: BPF.

