

LAPORAN KEGIATAN PENELITIAN

**ANALISIS KETERAMPILAN BIDANG HOW TO HANDLE PAYMENT
BILLS AN ENGLISH PRACTICAL TRAINING FOR PAYMENT
PROCEDURE FOR STAFF AT EXCEL SO TIBAN BATAM**



Oleh:

Siska Amelia Maldin, M.Pd

Eryd Saputra, MM.Par

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

2018



BTP
Batam Tourism
Polytechnic

Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban,
Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia

Telephone : (0778) 324000

Website : www.btp.ac.id

e-mail : info@btp.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 016/ST-PD/Puslitabmas/IX/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Rezki Alhamdi M.MPar**
NIDN : 1030089101
Jabatan : Kepala Puslitabmas Politeknik Pariwisata Batam

Memberikan tugas kepada,

Siska Amelia Maldin, M.Pd
Eryd Saputra, S.Par, M.M, M.Sc

Jabatan: Dosen Politeknik Pariwisata Batam

Untuk melaksanakan Program Pengabdian Kepada Masyarakat “How to Handle Different Payment bills: An English Practical Training Procedure for staff of Excelco Batam at Batam Tourism Polytechnic .

Demikian surat tugas ini kami buat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 12 September 2018

Kepala Puslitabmas,

Rezki Alhamdi M.MPar
NIDN. 1030089101



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada kami Dosen Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam untuk melaksanakan penelitian kepada masyarakat jadi sebagai salah satu pengejawantahan dari Tridharma Perguruan Tinggi. Pelatihan membuat minuman sehat untuk meningkatkan imunitas tubuh dimasa pandemi Covid 19 di wilayah tiban ayu batam. Kegiatan ini tersebut dapat terlaksana berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini perkenankanlah kami menyampaikan terima kasih kepada:

1. M. Nur A Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Wakil Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
3. Kaprodi Manajemen Tata hidangan Politeknik Pariwisata Batam.
4. Rezki Alhamdi, M.MPar selaku Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (PUSLITABMAS) Politeknik Pariwisata Batam.
5. Berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu terlaksananya kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini masih belum mencapai target ideal karena keterbatasan waktu yang tersedia. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, menurut kami perlu kiranya dilakukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di lain waktu sebagai kelanjutan kegiatan tersebut. Namun demikian, besar harapan kami semoga hal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Batam, November 2020

Pengabdi kepada Masyarakat,

Syafuruddin Rais, M.Par

Halaman Cover	i
Halaman Pengesahan	ii
Daftar isi	iv
Kata Pengantar	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	2
BAB II TARGET LUARAN	1
2.1 Tujuan	2
2.2 Manfaat Kegiatan	2
BAB III METODE PELAKSANAAN	1
2.1 Bentuk Kegiatan	2
2.2 Khalayak sasaran	2
3.3 Langkah-langkah Kegiatan	3
3.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	3
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	1
4.1 Hasil Pelaksanaan Kegiatan	2
4.2 Pembahasan	2
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Kegiatan	3
BAB V PENUTUP	1
5.1 Kesimpulan	2
5.2 Saran	2
5.3 Lampiran	2

Daftar Pustaka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai salah sektor industri yang sangat potensial dikembangkan di berbagai kawasan di Indonesia, industry pariwisata saat memiliki fungsi yang sangat beragam seperti sebagai sumber devisa negara, stimulan kegiatan perekonomian, dan sumber dana pembangunan daerah. Lebih jauh lagi, daya serap lapangan kerja di sektor pariwisata berkontribusi sekitar 5,22 % dari total lapangan kerja nasional. Demikian halnya Kota Batam yang saat ini merupakan salah satu tujuan wisata dengan jumlah wisatawan yang cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Deretan wisata belanja dan wisata pantai di wilayah ini mulai diperhitungkan menjadi destinasi wisata oleh para wisatawan bahkan oleh mereka yang berasal dari mancanegara, terutama wisatawan yang berasal dari Singapura dan Malaysia.

Merujuk kepada posisi kota Batam yang strategis, maka kebutuhan akan Bahasa Inggris sebagai Bahasa pendukung komunikasi dan interaksi dibutuhkan oleh masyarakat kota Batam yang bekerja di bidang pelayanan jasa. Baik itu pada bidang perhotelan, rumah sakit, destinasi belanja, maupun dalam bidang jual beli makanan dan minuman di masyarakat yang terjadi pada café dan coffee shop yang tersebar di berbagai kawasan di daerah Batam. Kemampuan berbahasa Inggris yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan para staff dan pegawai yang bekerja dalam bidang tersebut sehingga dapat mengoptimalkan performa mereka saat melayani konsumen asing.

Dengan melihat kebutuhan tersebut, maka Program Study Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam yang memiliki fungsi dan peran melayani melalui pembelajaran, penelitian dan pengabdian bagi civitas akademika dan masyarakat umum, melaksanakan "How To

Handle Payment Bills An English Practical Training for Payment Procedure for Staff at Excelso Tiban Batam” yang bertujuan untuk memberikan wawasan akan pentingnya penguasaan ESP bagi karyawan PT Excelso Batam untuk kelancaran operasional dalam melayani tamu-tamu asing saat memproses bills perbelanjaan di PT Excelso Batam baik pada cabang di The Vitka City Point maupun di cabang Harbour Bay Batam. Letak coffee shop yang berada di pusat kota membuat coffee shop ini banyak mendapat kunjungan dari wisatawan mancanegara. Permasalahan yang muncul adalah para karyawan coffee shop tidak percaya diri melayani para wisatawan asing pada saat memproses bills dengan Bahasa Inggris karena kurangnya kemampuan berbahasa Inggris mereka.

B. Identifikasi Masalah

Adapun pelatihan yang diberikan dalam pengabdian masyarakat ini adalah pelatihan Bahasa Inggris untuk cashier, waiter, waitress dan cook yang berpusat pada peningkatan kemampuan karyawan PT. Excelso Batam dalam bertutur dengan Bahasa Inggris yang baik serta dapat memaksimalkan pelayanan khususnya saat berinteraksi dengan wisatawan asing yang melaksanakan transaksi pembelian minuman dan makanan atau transaksi lainnya pada coffee shop tersebut.

Pelatihan ini juga ditujukan untuk menjadikan Bahasa Inggris sebagai salah satu kompetensi layanan yang harus dicapai oleh para karyawan agar dapat mengoptimalkan komunikasi dengan wisatawan asing yang membutuhkan bantuan terkait jenis tipe pembayaran dari coffee shop tersebut. Pelatihan Bahasa Inggris ini juga diharapkan mampu dalam memaparkan dengan jelas harga dan jumlah jenis makanan dan minuman yang dipesan pelanggan.

BAB II

TARGET LUARAN

A. Tujuan Kegiatan

Program Pengabdian Masyarakat melalui kegiatan sosialisasi pentingnya berbahasa Inggris dengan pelatihan *speaking* saat memberikan pelayanan kepada konsumen. Pada dasarnya kegiatan ini adalah untuk memberikan pengetahuan tentang ragam Bahasa Inggris pelayan untuk karyawan coffee shop, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam memproses bills mereka terhadap konsumen khususnya wisatawan asing. Kegiatan ini memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh karyawan PT Excelso Batam dalam menumbuhkan kepercayaan diri dengan terbangunnya kemampuan yang baik dari sisi kebahasaan.

B. Manfaat kegiatan

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah:

- a. Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada karyawan PT Excelso Batam sehingga dapat meningkatkan kemampuan dalam penggunaan Bahasa Inggris saat berinteraksi dalam memproses bills bagi wisatawan asing
- b. Memberikan pemahaman kepada karyawan PT Excelso Batam akan pentingnya Bahasa Inggris dalam pelayanan.

BAB III

METODE PELAKSANAAN PKM

A. Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah pentingnya meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris karyawan PT Excelso Batam dalam usaha mendukung kualitas pelayanan mereka saat berinteraksi dengan wisatawan asing yang melaksanakan pembelian pada coffee shop tersebut. Kegiatan ini dilaksanakan di PT Excelso Batam Vitka Point Batam, Tiban Lama, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29424. Adapun yang menjadi instruktur dan narasumber dalam kegiatan ini adalah dosen Program Studi Manajemen Tata Hidangan.

B. Metode Kegiatan

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan untuk mengatasi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Penyuluhan

Materi penyuluhan adalah “How To Handle Payment Bills An English Practical Training for Payment Procedure for Staff at Excelso Tiban Batam”. Tujuan penyuluhan ini adalah memberikan ilmu dan wawasan baru kepada para karyawan dan staff PT Excelso Batam sehingga menumbuhkan minat dan motivasi diri mereka untuk menggunakan Bahasa Inggris. Disamping itu juga diberikan materi tentang ragam sapaan, kosakata dan beragam *expression* yang dapat dipergunakan pada saat interaksi dengan konsumen pada saat memproses payment bills. Penyuluhan ini disampaikan dalam bentuk ceramah dan tanya jawab kepada peserta.

2. Pelatihan

Materi pelatihan adalah role play secara berpasangan dan berkelompok yang dimulai dengan pelafalan bersama kosakata, kalimat dan beberapa ujaran “expression” dalam Bahasa Inggris yang cenderung dipergunakan pada saat melayani konsumen. Setelah dilaksanakan pelafalan bersama maka trainer dalam kesempatan ini membagikan beberapa dialog simple yang dapat dipraktekkan oleh masing – masing karyawan secara berpasangan. Lalu, secara acak meminta karyawan tersebut untuk mempraktekkan ke depan secara role play dialog yang berisikan interaksi antara konsumen dan staff.

Kemudian, secara berkelompok, trainer meminta karyawan dan karyawan PT Excelso Vitka Batam untuk mempraktekkan dialog yang berisikan interaksi antara karyawan dan konsumen dengan intensitas dan karakteristik dialog lebih panjang dan lebih kompleks dibandingkan dialog sebelumnya dengan konsep real demonstration concept. (lihat lampiran gambar)

3. Prosedur kegiatan

Kegiatan pengabdian ini meliputi:

- a. Koordinasi dengan mitra, terkait dengan penyusunan jadwal kegiatan.
- b. Persiapan penyuluhan dan pelatihan.
- c. Penyuluhan tentang Bahasa Inggris untuk Bills Payment
- d. Pelatihan tentang prinsip dasar penuturan Bahasa Inggris untuk Pelayanan Jasa Cashier dan Waiter
- e. Pembinaan pasca kegiatan.

C. Langkah-Langkah Kegiatan

Adapun langkah-langkah kegiatan yang dilakukan adalah pendampingan secara intensif dengan tahapan sebagai berikut:

1. Memberikan materi tentang How To Handle Payment Bills
2. Memberikan materi pengetahuan tentang expression dalam Bahasa Inggris sebagai pelayanan jasa
3. Demonstrasi pemaparan dialogue

D. Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan evaluasi pelaksanaan dan hasil kegiatan dapat diidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan program pengabdian pada masyarakat ini. Secara garis besar faktor pendukung dan penghambat tersebut adalah sebagai berikut:

1) Faktor Pendukung

- a. Kesadaran dan semangat yang tinggi dari karyawan PT Excelso Batam dalam mempelajari Bahasa Inggris untuk Pelayanan,

2) Faktor Penghambat

- a. Peserta pelatihan masih banyak yang belum memiliki pengetahuan tentang kosakata dalam Bahasa Inggris
- b. Keterbatasan waktu untuk pelaksanaan pelatihan sehingga beberapa materi tidak dapat disampaikan secara detail.
- c. Daya tangkap para peserta yang bervariasi, ada yang cepat namun juga ada yang lambat sehingga waktu yang digunakan kurang maksimal.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan PKM yang dilaksanakan dengan acara tatap muka dan praktek penggunaan Bahasa Inggris dalam pelayanan dan servis di PT. Excelso Batam berjalan dengan baik dan lancar. Pertemuan tatap muka dengan metode ceramah dan demonstrasi, dilanjutkan latihan/praktek berbahasa Inggris secara perorangan, pasangan dan berkelompok. Kegiatan ini dilaksanakan sehari yaitu pada hari Sabtu tanggal 14 September 2019 dari pukul 16.00-18.30 WIB. Peserta kegiatan berjumlah 12 orang yang dilaksanakan di Executive Meeting Room PT Excelso Batam.

Pelaksanaan kegiatan PKM ini dilakukan oleh 1 orang dosen prodi manajemen tata hidangan dengan pokok bahasan yang disampaikan mengenai:

1. Cardinal vs Ordinal Number
2. Kapan menggunakan cardinal number?
3. Kapan menggunakan ordinal number?
4. Bagaimanakah cara memproses Bills dalam Bahasa Inggris untuk beberapa tipe pembayaran?

B. Pembahasan Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Hasil kegiatan PKM secara garis besar mencakup beberapa komponen sebagai berikut:

1. Keberhasilan target jumlah peserta pelatihan
2. Ketercapaian tujuan pelatihan
3. Ketercapaian target materi yang telah direncanakan
4. Kemampuan peserta dalam penguasaan materi Target peserta pelatihan

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa target peserta tercapai 100%. Angka tersebut menunjukkan bahwa kegiatan PKM dilihat dari jumlah peserta yang mengikuti dapat dikatakan berhasil/sukses. Ketercapaian tujuan secara umum sudah baik, dan materi dapat disampaikan secara detil. Namun dilihat dari hasil latihan para peserta yaitu kualitas pembelajaran yang telah dihasilkan, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan kegiatan ini dapat tercapai. Ketercapaian target materi pada kegiatan PKM ini cukup baik, karena materi pendampingan telah dapat disampaikan secara keseluruhan.

Kemampuan peserta dilihat dari penguasaan materi masih kurang dikarenakan waktu yang singkat dalam penyampaian materi dan kemampuan para peserta yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan jumlah materi yang banyak hanya disampaikan dalam waktu sehari sehingga tidak cukup waktu bagi para peserta untuk memahami dan mempraktekkan secara lengkap semua materi yang diberikan. Secara keseluruhan kegiatan tersebut untuk mempercepat masyarakat untuk memahami sadar wirausaha ini dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan ini selain diukur dari keempat komponen di atas, juga dapat dilihat dari kepuasan peserta setelah mengikuti kegiatan.

C. Dokumentasi

diberikan. Secara keseluruhan kegiatan tersebut untuk meningkatkan kompetensi barista pada Excelso Waralaba Batam ini dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan ini selain diukur dari keempat komponen di atas, juga dapat dilihat dari kepuasan peserta setelah mengikuti kegiatan.

C. Dokumentasi





BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

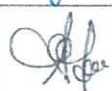
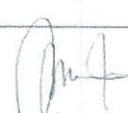
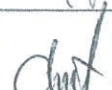
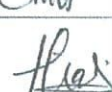
1. Setiap karyawan dan staff PT Excelso Batam memiliki motivasi yang tinggi dalam mempelajari Bahasa Inggris dalam bidang pelayanan dan jasa
2. Sangat dibutuhkan pelatihan yang intensif untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris karyawan dan staff.

B. SARAN

1. Para karyawan dan staff PT. Excelso Batam perlu lebih meningkatkan intensitas praktek Bahasa Inggris jika ingin meningkatkan kualitas pelayanan pada kosumen
2. Diharapkan karyawan dan staff lebih berani dalam mengujarkan Bahasa Inggris pada saat operasional.

**DAFTAR HADIR PESERTA PELATIHAN HOW TO HANDLE
PAYMENT BILLS AN ENGLISH PRACTICAL TRAINING FOR PAYMENT PROCEDURE FOR
STAFF AT EXCELSo TIBAN BATAM**

Hari/Tanggal: Sabtu, 15 September 2019

No	Nama	Asal Institusi	Posisi	Tanda tangan	No Handphone
1	Yoga	Excelso Vitka	server		081371731180
2	Harry	Excelso Vitka	server		082383248969
3	Winda	Excelso Vitka	server		08998746798
4	FRANSISKUS	EXCELSo MBB	cook		0853 6264 417
5	Nada Iliya	EXCELSo VITKA	Admin		0852788 6221
6	Puji KRISTYANI	EXCELSo VPB	CREW leader		0812-6630-3690
7	Christian.	Excelso HBB	Crew leader		0895 3036 7536
8	Thamta	Excelso Vitka	Server		0895629147557
9	ARDI. R	Excelso Vitka	COOK		0812 24600907
10	Dwi. K	excelso HBB	server		0819 1107 2105

11. SYED Excelso Vitka Cook 089560307141

12. Rizki Excelso Vitka Barista 0821- 6521- 6468.