

LAPORAN AKHIR PENELITIAN

**IMPLEMENTASI TEORI PRAGMATIK DALAM PEMBELAJARAN BAHASA
INGGRIS TATA HIDANGAN**



Tim Pengusul:

1. Dr. Denok Lestari, S.S., M. Hum. (Ketua)
2. Dr. Kadek Ayu Ekasani, S.S., M.Hum.
3. Ni Luh Supartini, S.Pd., M.Pd.
4. Ni Made Ayu Sulasmini, S.Pd., M.Pd.

INSTITUT PARIWISATA DAN BISNIS INTERNASIONAL

DENPASAR

2023

Lembar Pengesahan dan Identitas

Judul Penelitian : Implementasi Teori Pragmatik dalam Pembelajaran Bahasa Inggris Tata Hidangan
Nama Ketua Pengusul : Dr. Denok Lestari, S.S., M. Hum.
NIDN : 0830128201
Bidang Keilmuan : Linguistik
Fakultas/Prodi : Vokasi/Manajemen Perhotelan
E-mail : denoklestari@ipb-intl.ac.id
Target Luaran : Artikel berjudul An Innovative Method of Teaching English for Hospitality, rencana publikasi di Journal of Language Teaching and Research

Denpasar, 30 Desember 2023

Ketua Tim Pengusul,



Dr. Denok Lestari, S.S., M. Hum.

Kepala LPPM,



Prof. Dr. E. Wayan Eka Mahendra, S.Pd., M.Pd.

Mengetahui,

Rektor Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional



Dr. I Made Sudjana, S.E., M.M.

RINGKASAN

Pembelajaran bahasa pada hakikatnya merupakan usaha untuk memperoleh keterampilan berkomunikasi secara lisan dengan penekanan pada pemerolehan keterampilan berbicara serta pembiasaan dalam menggunakan bahasa untuk berkomunikasi. Berhubung penelitian ini dilaksanakan di pulau Bali yang menjadi barometer perkembangan pariwisata di tanah air, maka topik yang diangkat adalah pembelajaran ESP untuk bidang pariwisata. Keterampilan berkomunikasi lisan yang baik, idealnya dimiliki seseorang sebelum ia memasuki dunia profesional. Di bangku kuliah, peserta didik seharusnya tidak hanya dibekali dengan *job skills* tetapi juga dengan keterampilan berbahasa, khususnya dalam bahasa Inggris, terutama jika mereka dipersiapkan untuk menjadi praktisi di bidang pariwisata. Akan tetapi masalah pembelajaran bahasa Inggris sebagai bahasa asing di tanah air sangat kompleks sehingga kurang mendukung perkembangan kemampuan peserta didik.

Penelitian ini menggunakan metode *Research and Development (R&D)*, atau penelitian pengembangan, dengan rancangan *Exploratory Mixed Method*. Metode penelitian dan pengembangan adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu (berupa buku ajar, metode pembelajaran, dan sebagainya) serta menguji keefektifan produk tersebut (Sugiyono, 2015: 407). Produk penelitian ini berupa desain metode pembelajaran keterampilan berbicara dalam bahasa Inggris di bidang tata hidangan yang dapat diimplementasikan langsung di sekolah-sekolah pariwisata di Bali. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, survey, dan studi literatur, dengan jadwal penelitian sebagai berikut.

Tabel 1. Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
1. Penyusunan Proposal						
2. Pengumpulan data						
3. Analisis data						
4. Penyusunan manuskrip						
5. Pelaporan hasil						
6. Penyusunan luaran penelitian						

BAB I HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan deskripsi tahap pertama, yaitu tahap determinasi masalah, yang mengkaji realisasi fungsi-fungsi bahasa yang digunakan dalam bidang tata hidangan. Deskripsi pada bab ini dilakukan secara deduktif-induktif dengan menampilkan secara umum keseluruhan fungsi bahasa yang digunakan di bidang tata hidangan dalam bentuk tabel, kemudian fungsi-fungsi bahasa tersebut dikategorikan berdasarkan fungsi mikro sesuai dengan urutan data verbal yang diperoleh dari hasil penelitian dan dianalisis fungsi-fungsi makro yang berkaitan di dalamnya. Di dalam teks yang sama ditemukan beberapa fungsi bahasa yang berbeda. Hal ini membuktikan bahwa suatu fungsi bahasa tidak terpisah, tetapi saling berkaitan erat satu sama lainnya.

Berdasarkan data verbal yang telah dikumpulkan, ditemukan tiga fungsi bahasa yang sesuai dengan teori-teori fungsi bahasa menurut para ahli terdahulu. Tiga fungsi bahasa tersebut dalam penelitian ini dinamakan fungsi interaktif, fungsi informasional, dan fungsi direktif. Fungsi interaktif dapat disejajarkan dengan fungsi fatik (Leech, 1974) dan fungsi interaksional (Halliday, 1973); fungsi informatif serupa dengan fungsi informasional (Leech, 1974); dan fungsi direktif setara dengan fungsi direktif (Leech, 1974), dan fungsi konatif (Bühler, 1965; dan Jacobson, 1960).

Akan tetapi, ditemukan juga sejumlah data verbal yang tidak dapat dianalisis menggunakan kerangka teori fungsi bahasa terdahulu, yaitu teori Leech (1974), Halliday (1973), Bühler (1965), dan Jacobson (1960), sehingga dipandang perlu untuk merumuskan fungsi bahasa makro yang sesuai dengan konteks penelitian ini yaitu bidang tata hidangan. Misalnya, ekspresi bahasa yang tidak digunakan sesuai standar bahasa Inggris tetapi tetap berterima dan dapat dimengerti oleh para partisipan. Mengingat kedudukan bahasa Inggris di tanah air hanyalah sebagai bahasa asing, maka fenomena kebahasaan seperti ini sangat sering dijumpai dalam komunikasi menggunakan bahasa Inggris. Fungsi bahasa ini tampaknya luput dari kajian keempat ahli tersebut, sehingga tidak satu pun rumusan teori fungsi bahasa terdahulu yang mengkaji tentang fenomena tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini mengemukakan sebuah fungsi bahasa baru yaitu fungsi **permisif** yang bertujuan untuk menjaga komunikasi tetap berjalan lancar.

Fungsi bahasa yang ditemukan berikutnya merupakan pengembangan dari fungsi direktif. Ketika melayani tamu di restoran, seorang pramusaji tentunya tidak dapat menggunakan bentuk-bentuk direktif secara langsung tetapi harus memilih bentuk ujaran yang lebih santun. Demikian juga halnya ketika pramusaji menawarkan atau merekomendasikan suatu produk makanan atau minuman, tentunya ia tidak dapat memaksa tamu untuk menerima tawarannya. Fungsi ‘menawarkan’ dan ‘menyarankan’ sebelumnya hanya digolongkan sebagai fungsi direktif (Leech, 1974) atau fungsi konatif (Bühler: 1965, dan Jacobson: 1960). Ketika melayani tamu di restoran, pramusaji harus menggunakan *suggestive selling* dengan maksud mempengaruhi keinginan tamu, misalnya untuk memesan hidangan pelengkap, mencoba minuman yang ditawarkan, atau menunggu di bar ketika restoran masih penuh. Dalam penelitian ini, fungsi bahasa tersebut digolongkan sebagai fungsi **persuasif** yang bertujuan untuk menarik minat dan perhatian serta mempengaruhi pilihan tamu dengan cara memberikan alternatif- alternatif tanpa bersikap memaksa.

Fungsi bahasa ketiga yang ditemukan dalam penelitian ini merupakan pengembangan dari fungsi ekspresif, yang dalam hal ini menjadi digunakan sebagai penanda di akhir ujaran. Misalnya, ucapan terima kasih tidak hanya bertujuan untuk menunjukkan rasa syukur dari pihak penutur atas keadaan atau bantuan yang diterimanya, tetapi juga menandakan bahwa percakapan telah selesai. Fungsi bahasa ini kemudian disebut sebagai fungsi **indikatif**. Dengan demikian, secara keseluruhan terdapat enam fungsi bahasa makro yang digunakan dalam bidang tata hidangan. Keterkaitan fungsi mikro dan fungsi makro dalam urutan pelayanan di restoran (*sequence of service*) disajikan pada tabel 1.1.

Keterkaitan fungsi-fungsi bahasa tersebut merupakan temuan empiris dalam disertasi ini. Analisis mengenai penggunaan fungsi bahasa di bidang tata hidangan beserta eksponen-eksponen dalam bahasa Inggris dikelompokkan berdasarkan *sequence of service* atau urutan pelayanan di restoran. Analisis data verbal dipaparkan sebagai berikut.

Tabel 1.1

Keterkaitan Fungsi-Fungsi Bahasa secara Makro dan Mikro dalam *Sequence of Service* di Bidang Tata Hidangan

Fungsi Makro	Fungsi Mikro	Bentuk Lingual	Contoh Ujaran
Informatif (<i>Handling reservation</i>) Interaktif Indikatif Permisif	menyatakan menanyakan menjelaskan memastikan	<i>S+would like to+V</i> <i>For how many+prep.+S</i> <i>S+V+C</i> <i>statement+ tag question</i> <i>So that's + statement</i>	<i>I'd like to book a table.</i> <i>For how many of you?</i> <i>We start dinner at 6.30 pm.</i> <i>Next Sunday is the 12th of April, isn't it?</i>
	menyimpulkan menyapa	<i>Greeting+name of restaurant,</i> <i>Name+speaking.</i> <i>How+aux+S+V+O ?</i> <i>S + look forward to + V-ing+prep+adv.of time</i>	<i>So that's a table for two, for tomorrow night at six.</i> <i>Good morning, Mamasan Restaurant.</i> <i>Yanti speaking. How may I assist you?</i>
	mengucapkan salam perpisahan meminta maaf berterima kasih	<i>S+do+V</i> <i>Thank you+for+O</i>	<i>We look forward to seeing you on the 22nd.</i> <i>We do apologize.</i>
	menggunakan bahasa nonstandar menggunakan intonasi memperhalus suruhan	<i>*For when+this+be, title?</i> <i>For+adv of time</i> <i>Aux+S+V+C, please?</i>	<i>Thank you for your reservation.</i> <i>For when this is, ma'am?</i> <i>For tonight?</i> <i>Could you write on for the booking number, please?</i>
Interaktif (<i>Welcoming guests</i>) Informatif Permisif Indikatif	menyapa	<i>Greeting, welcome to + restaurant's name</i>	<i>Good morning, welcome to our restaurant.</i>
	menanyakan kabar menanyakan	<i>How+be+S+this+adv.of time</i> <i>Have+S+got+N</i>	<i>How are you today?</i> <i>Have you got a reservation for tonight?</i>
	menggunakan bahasa nonstandar berterima kasih	<i>*For+adv.of time+S+still+adj+adv.of place</i> <i>Thank you for+N</i>	<i>*For tonight we still busy in downstairs.</i> <i>Thank you for your information.</i>
	meminta maaf	<i>S+be+sorry+but+S+be +C</i>	<i>I'm sorry, but we are fully booked tonight.</i>
Persuasif (<i>Recommending menu</i>) Informatif	merekomendasikan menjanjikan menjelaskan	<i>S+recommend+O,</i> <i>S+be+adj.</i> <i>S+be going to+inf.V+O + if+S+V+O+C</i> <i>S+be+NP, S+V+C</i>	<i>I recommend the Pork Vindaloo, it's very popular and very tasty.</i> <i>I'm going to tell you if you order for something that is really spicy</i> <i>Pork Belly is a type of cube pork belly, it comes with Tamarind sauce.</i>

Indikatif Permisif	menanyakan berterima kasih menggunakan bahasa non-standar	<i>What kind of+N+ would you like?</i> <i>Thank you for + NP</i> <i>*S+be+comparative+ to+V+O</i>	<i>What kind of starter would you like?</i> <i>Thank you for your order.</i> <i>*That's more easy for me to take your order.</i>
Direktif (Taking order) Informatif	meminta menanyakan	<i>S+will have+O, please</i> <i>What kind of+N+ would you like, title?</i>	<i>I'll have the snapper, please.</i> <i>What kind of starter would you like, madam?</i>
Persuasif	memastikan menyarankan	<i>Let me+V+O</i> <i>S+be+comparative+ prep.+O</i>	<i>Let me repeat your order ...</i> <i>The Butter Chicken is better with the plain Naan or garlic and bread.</i>
Permisif Indikatif	menawarkan memperhalus suruhan berterima kasih	<i>Would you like+O+C</i> <i>Please, VP, let me know if S+be+adj+ Infinitive</i> <i>But S+VP, thank you</i>	<i>Would you like some vegetables with it?</i> <i>Please have a look first, let me know if you are ready to order.</i> <i>but we haven't had a look, yet. Thank you.</i>
Indikatif (Handling complaint)	mengeluh meminta maaf menjelaskan	<i>S+be+comparative+ than+S+V</i> <i>S+do+V+prep. +O</i>	<i>It's really smaller than I expected.</i> <i>We do apologize about your food.</i>
Informatif	menanyakan	<i>Actually S+be+adj,</i> <i>S+aux+be+adj+ if+S+V+O+C</i>	<i>Actually the taste is quite strong, it would be nice if you have some rice with it.</i>
Persuasif	menawarkan	<i>Aux+S+V+O+C</i> <i>S+V+O, maybe?</i>	<i>Did our staff explain you before which the food are spicy?</i> <i>You need some yoghurt, maybe?</i>
Permisif (Saying goodbye) Interaktif	memperhalus ujaran	<i>S+V+O+C</i>	<i>We hope to see you again.</i>
Indikatif	mengucapkan salam perpisahan berterima kasih	<i>Have+NP, titles</i> <i>Thank you for+V-ing + adv.of place</i>	<i>Have a nice evening, sir and madam.</i> <i>Thank you for coming to our restaurant.</i>

*Penggunaan kalimat atau ekspresi yang tidak standar atau tidak sesuai dengan kaidah gramatika bahasa Inggris.

1.1 Fungsi Informatif dalam Menangani Reservasi (*Handling Complaints*)

Reservasi merupakan tahap penting yang mengawali prosedur pelayanan di restoran. Pelayanan yang baik dan benar atas sebuah reservasi akan menciptakan citra yang baik bagi sebuah restoran. Hal-hal penting yang harus diperhatikan sehubungan dengan pemesanan adalah:

- a) Nama pemesan: ketika berbicara dengan tamu, usahakan untuk menarik simpatinya dengan cara menyebut nama tamu tersebut dan menunjukkan keakraban. Terkadang tamu kurang jelas atau terlalu cepat dalam menyebutkan namanya, sehingga perlu diminta kembali untuk mengulanginya. Meminta tamu untuk mengesakan namanya dapat dilakukan pula untuk menghindari kesalahan yang berakibat buruk
- b) Tanggal dan waktu pemesanan: sangatlah penting untuk memastikan tanggal dan waktu yang diinginkan oleh tamu agar dapat segera dikonfirmasi mengenai ketersediaan tempat di restoran. Jika tamu sudah mengkonfirmasi kedatangannya, segera catat tanggal dan waktu pemesanan untuk menghindari kekeliruan
- c) Jumlah tamu yang akan datang: dalam penghitungan jumlah tamu yang akan datang perlu juga dipastikan siapa saja yang akan datang. Jika terdapat tamu anak-anak, tentunya dapat disiapkan keperluan seperti kursi khusus atau mainan anak-anak
- d) Permintaan khusus: tamu bisa saja memesan sesuatu yang khusus misalnya *smoking* atau *non-smoking table*, atau menu spesial. Oleh karena itu, hal ini perlu dipastikan sehingga dapat dipersiapkan lebih awal

Setiap tamu yang hendak berkunjung ke *Mamasan Restaurant* disarankan untuk membuat reservasi terlebih dahulu dengan cara datang langsung ke restoran ataupun melalui telepon atau *e-mail*. Perlu diketahui bahwa *Mamasan Restaurant* melayani makan siang (*lunch*) mulai pukul sebelas hingga pukul lima belas dan makan malam (*dinner*) dari pukul delapan belas hingga pukul dua puluh tiga.

Dalam hal menangani reservasi, terdapat beberapa fungsi bahasa yang saling berkaitan, yaitu fungsi informatif, fungsi interaktif, fungsi indikatif, dan fungsi permisif. Fungsi yang paling menonjol adalah fungsi informatif karena terdapat banyak informasi yang dibagikan dari pihak penelepon atau calon tamu kepada staf reservasi, dan sebaliknya.

Fungsi informatif berperan untuk berbagi informasi yang direalisasikan dalam fungsi ‘menjelaskan’, ‘menyatakan’, dan ‘menanyakan’. Fungsi ‘menyatakan’ (*stating*) bertujuan untuk menyampaikan maksud/tujuan atau keinginan pembicara yang pada umumnya direalisasikan dalam bentuk deklaratif. Berikut ini adalah uraian mengenai fungsi bahasa ‘menyatakan’ yang ditemukan dalam percakapan antara staf restoran dan tamu.

- (1) *Staff : Mamasan Restaurant, Wati speaking.*
Caller : Good morning.
Staff : Good morning, ma'am.
Caller : Can I book a table, please?
Staff : For when this is, ma'am?
Caller : For this Sunday.
Staff : For... excuse me, for Sunday?
Caller : Yes.

Data (1) di atas merupakan rekaman percakapan telepon antara staf reservasi dan seorang penelepon yang ingin membuat reservasi di *Mamasan Restaurant*. Kalimat yang digunakan berbentuk interogatif yaitu “*Can I book a table, please?*”. Hal ini menunjukkan bahwa untuk menyatakan sesuatu tidak hanya dapat menggunakan bentuk deklaratif, tetapi juga dapat menggunakan bentuk interogatif.

Staf kemudian menanyakan hari reservasi dengan kalimat interogatif yang cukup singkat yakni “*For when this is, ma'am?*”. Menanggapi pertanyaan dari pihak staf, penelepon juga menggunakan jawaban singkat yaitu “*For this Sunday*”. Kata “*this*” menandakan bahwa penelepon ingin memesan tempat untuk hari Minggu yang terdekat dengan saat percakapan tersebut. Dengan demikian, pihak penelepon dua kali menggunakan fungsi ‘menyatakan’. Pertama, penelepon menggunakan kalimat interogatif, dengan bentuk lingual *Aux+S+V+O*, yaitu saat mengatakan “*Can I book a table, please?*”. Kedua, penelepon menggunakan fungsi ‘menyatakan’ melalui bentuk deklaratif *for + preposition of time*, dalam “*For this Sunday*”.

- (2) *Staff* : *For dinner time, right?*
Caller : *Yes, Dinner time... around six or six thirty.*
Staff : *Six or six thirty. Alright ... so only available at nine thirty on Sunday, Ma'am.*
Caller : *Oh,.. not available at six?*
Staff : *Six o'clock we already fully booked. We do apologize.*

Mamasan Restaurant tidak hanya melayani makan malam tetapi juga makan siang. Oleh sebab itu, staf harus memastikan apakah reservasi tersebut untuk makan siang atau makan malam. Pada data (2) di atas, staf menggunakan pertanyaan berupa prediksi yaitu “*For dinner time, right?*”. Staf dapat memprediksi hal ini berdasarkan pengalamannya menangani reservasi karena tamu lebih sering melakukan reservasi untuk makan malam dibandingkan untuk makan siang. Hal ini sesuai dengan apa yang disebut oleh Halliday (1994:43) sebagai makna pengalaman yaitu makna yang mengungkapkan pengalaman seseorang dengan dunia di sekitarnya. Penelepon kemudian membenarkan bahwa reservasinya untuk makan malam, dan memberikan perkiraan waktu kedatangan yang diinginkannya. Staf mengulangi jam kedatangan yang disebutkan untuk menunjukkan bahwa ia menyimak dan memahami dengan jelas informasi tersebut. Setelah mencocokkan dengan daftar reservasi, staf mengetahui bahwa tidak tersedia tempat untuk jam yang dimaksud. Akan tetapi staf tidak secara langsung menyampaikan hal ini tetapi memberi alternatif berupa pernyataan mengenai waktu yang masih tersedia. Dengan menggunakan kalimat “*So only available at nine thirty on Sunday, Ma'am*”, staf telah bersikap santun dengan menjaga perasaan dan tidak mengecewakan penelepon.

Di samping menjaga ‘wajah’ penelepon, staf juga tetap berusaha melakukan penjualan dengan cara memberikan alternatif, dengan harapan penelepon tersebut berkenan mengubah jam reservasinya. Namun demikian, pernyataan staf tersebut tetap menimbulkan kekecewaan pada penelepon yang langsung menyimpulkan bahwa tidak tersedia tempat untuk jam enam seperti yang diinginkannya. Kekecewaan ini diungkapkan dalam bentuk interogatif dan intonasi yang meninggi pada akhir kalimat atau *rising intonation*. Dengan mengucapkan “*Not available at six?*” penelepon bermaksud untuk mengkonfirmasi sekaligus melakukan negosiasi untuk mendapatkan keinginannya. Akan tetapi, rupanya keinginan penelepon tidak dapat terpenuhi karena semua meja di restoran telah dipesan untuk jam yang dimaksud.

- (3) *Staff : Yes, may I help you, Ma'am?*
Caller : Yes, I am calling to cancel my booking, please.
Staff : For tonight?
Caller : Yes.

Pada data (3) di atas, staf bertindak sebagai inisiator dengan menanyakan maksud penelepon menggunakan bentuk interogatif “*May I help you?*”. Pertanyaan ini terkesan seperti menawarkan bantuan tetapi tujuan sesungguhnya adalah untuk menanyakan maksud atau tujuan penelepon. Penelepon kemudian merespons dengan menyatakan secara langsung keinginannya untuk membatalkan reservasi yang telah dibuat sebelumnya. Frasa “*I am calling to ..*” dalam kalimat deklaratif tersebut mencirikan bahwa percakapan terjadi via telepon. Terlihat jelas bahwa fungsi bahasa yang digunakan dalam kutipan tersebut adalah fungsi informatif yang terealisasikan dalam fungsi ‘menanyakan’ dan ‘menyatakan’. Berikut ini dijelaskan lebih lanjut mengenai salah satu fungsi informatif yaitu fungsi ‘menanyakan’.

- (4) *Staff : Mamasan Restaurant, Wati speaking.*
Caller : Good morning.
Staff : Good morning, ma'am.
Caller : Can I book a table, please?
Staff : For when this is, ma'am?
Caller : For this Sunday.
Staff : For... excuse me, for Sunday?
Caller : Yes.
Staff : For Sunday This is for Sarong or for Mamasan?
Caller : For Mamasan.
Staff : For Mamasan. For dinner time, right?
Caller : Yes, Dinner time... around six or six thirty.

Data (4) merupakan salah satu contoh penggunaan fungsi ‘menanyakan’ yang bertujuan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan saat proses reservasi. Segera setelah sang penelepon menyatakan keinginannya, staf reservasi langsung menanyakan untuk kapan reservasi tersebut. Perlu disampaikan di sini, bahwa *Mamasan Restaurant* berada di bawah satu manajemen dengan *Sarong Restaurant*, sehingga staf reservasi harus melayani pemesanan untuk kedua restoran tersebut. Oleh sebab itu, ia wajib memastikan reservasi yang sedang dilakukan ditujukan untuk salah satu restoran.

- (5) Staff : OK. For how many person of you? Caller : For four... four of us.
 Staff : **Four of you...** Just a moment.... so at Mamasan, can start on
 Tuesday at seventh of April, Ma'am. At six thirty.
 Caller : **Tuesday at six thirty?**
 Staff : Yes, Ma'am. At seventh of April.
 Caller : Oh alright then. ...If I come the next Sunday...
 Staff : Uh-uh... so next Sunday is twelfth of April, **isn't it?**
 Caller : Yes.
 Staff : Ok Sure, that is still available any time.
 Caller : So let's book on Sunday at six, on the twelfth.
 Staff : OK... next Sunday, four persons. Uhm... **we start at six thirty,**
 Ma'am.
 Caller : Alright, six thirty then.
 Staff : Ok...yes, so confirmed on next Sunday, on twelfth for six thirty,
for four persons under name of Ann.
 Caller : Yes.
 Staff : So we have holding table for twenty minutes from your reservation,
 and we do the smart casual for the dress code, Ma'am.
 Caller : Oh yes, ...OK.

Pada data (5) frasa yang dicetak tebal merupakan realisasi fungsi 'memastikan' atau mengkonfirmasi, sedangkan frasa yang digarisbawahi merupakan perwujudan fungsi 'menyimpulkan'. Di dalam percakapan mengenai reservasi tersebut, staf beberapa kali mengulangi informasi-informasi yang diberikan oleh penelepon dengan tujuan memastikan bahwa ia menerima pesan yang benar sehingga terhindar dari kekeliruan yang mungkin terjadi saat pencatatan reservasi.

Fungsi 'memastikan' juga tampak dari penggunaan *Question tag* yang ditunjukkan dalam data (5) di atas yaitu pada kalimat "... next Sunday is twelfth of April, **isn't it?**" Kalimat tersebut merupakan respons atas permintaan penelepon yang berniat mengubah tanggal reservasinya dari yang semula 'Tuesday' menjadi 'Sunday'.

Perlu diketahui bahwa *Question tag* adalah struktur gramatika yang mengubah bentuk deklaratif menjadi interogatif dengan tujuan meminta persetujuan atau konfirmasi dari mitra tutur. Di dalam bahasa Inggris, *Question tag* memiliki struktur yang cukup rumit, yang terdiri atas kata kerja bantu (*auxiliary*), dan pronomina. Jika pernyataan yang mendahului merupakan kalimat afirmatif maka *tag* mengambil bentuk negatif dari *auxiliary* yang sesuai. Sebaliknya, jika pernyataan yang mendahului adalah kalimat negatif maka *tag* akan mengambil bentuk positifnya.

Auxiliary harus disesuaikan dengan bentuk kala (*tense*) dari verba dalam pernyataan yang mendahuluinya. Misalnya, jika verba *be* dalam bentuk *Simple Present* maka *tag* yang digunakan adalah *is/am/are*, seperti dalam kutipan di atas: “*Next week is twelfth of April, isn’t it?*”; jika verba dalam bentuk *Present Perfect* maka *tag* yang digunakan berupa *have/has*, contoh: “*He has finished his work, hasn’t he?*”; Jika verba dalam bentuk *Simple Past* maka *tag* berupa *did*, contoh: “*The boys didn’t come here yesterday, did they?*”, dan lain sebagainya. *Question tag* sesungguhnya bukanlah pertanyaan, melainkan suatu cara untuk mempertahankan alur percakapan.

Mengetahui bahwa masih tersedia tempat di restoran pada tanggal dan waktu yang diinginkan, penelepon kemudian memberikan kesimpulan mengenai kepastian reservasinya. Pihak staf kemudian mencatat reservasi tersebut dimulai dari tanggal dan jumlah tamu yang akan datang, serta kembali menjelaskan bahwa restoran baru mulai melayani tamu pada pukul enam tiga puluh sore, bukan pukul enam sore seperti yang diminta oleh penelepon. Hal ini untuk memastikan penelepon menerima pesan tersebut dengan baik dan menyetujuinya. Setelah semua informasi yang dibutuhkan telah disepakati, staf kemudian menyimpulkan seluruh isi reservasi untuk memeriksanya sekali lagi dan memastikan tidak ada kesalahan.

Di penghujung percakapan, staf menjelaskan istilah ‘*holding table*’ yakni bahwa tempat yang telah dipesan hanya akan ditahan selama dua puluh menit setelah jadwal reservasi. Hal ini berarti jika tamu datang terlambat lebih dari tenggang waktu tersebut maka tempat yang telah dipesan akan segera diberikan kepada tamu lainnya. Staf juga menjelaskan mengenai *dress code* atau aturan berpakaian yang diterapkan di *Mamasan Restaurant*.

Berdasarkan analisis data verbal yang telah diuraikan di atas, maka dapat disampaikan bahwa fungsi informatif dalam hal menangani reservasi terdiri atas lima fungsi mikro, yaitu fungsi ‘menyatakan’, ‘menjelaskan’, ‘menanyakan’, ‘memastikan’, dan ‘menyimpulkan’.

1.2 Fungsi Persuasif dalam Merekomendasikan Menu (*Recommending Menu*)

Suatu bisnis restoran tentunya memiliki tujuan untuk menjual produk sebanyak mungkin, atau yang disebut sebagai *upselling*. Oleh karena itu, fungsi ‘merekomendasikan’ sangat sering digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Fungsi ‘merekomendasikan’ termasuk dalam fungsi persuasif yang bertujuan mempengaruhi atau membujuk pendengarnya agar bersedia mengikuti apa yang disarankan, tanpa menimbulkan kesan terlalu memaksa. Fungsi persuasif ini berbeda dari fungsi direktif. Fungsi direktif bertujuan membuat pendengar melakukan apa yang dikatakan oleh pembicara, sedangkan fungsi persuasif hanya sebatas mempengaruhi pikiran atau keinginan pendengar, terlepas apakah pendengar bersedia menerima atau menolak saran tersebut. Fungsi persuasif dan keterkaitannya dengan fungsi-fungsi makro lainnya dalam merekomendasikan produk restoran diuraikan sebagai berikut.

- (6) *Waitress : Good evening, ma'am, sir. Have you been here before?*
Guest : No, it's our first time.
*Waitress : So we will explain the Mamasan concept, please. Our concept here is family dining, like a family self. So we put the food in the middle, you can share between you like the starter or the main course. But for the entrée, start from the Grilled Scallops until the Chicken Betel Leaf is come one pieces, and the rest you can share in the middle. **And this is good come with the side dishes like the Naan or some rice.** And ... are you OK with the spicy or you have any allergy, please?*
- (7) *Waitress : We are Southeast Asian Restaurant, so **we suggest you for the share dining**, from the starter until the side dishes this is portion for the sharing. And for the entrée, the entrée from the Grilled Scallops until the Chicken Betel Leaf this is individual portion, this is come like one pieces, and for the rice this is portion for the sharing. So we can put in the middle on your table and you can share between you.*

Data (6) dan (7) merupakan penjelasan tentang konsep restoran oleh seorang *server* atau *waitress* yang bertugas. Dalam menjelaskan konsep restoran, *waitress* berusaha menyisipkan saran-saran atau rekomendasi makanan dan minuman yang menjadi menu unggulan di restoran tersebut. Hal ini tampak dalam penggunaan kalimat “*And this is good come with the side dishes like the Naan or some rice*”. *Determiner ‘this’* pada kalimat ini mengacu pada dua makanan yang disebutkan sebelumnya yaitu *Grilled Scallops* dan *Chicken Betel Leaf*.

Dengan menggunakan kalimat tersebut, *waitress* berusaha mempengaruhi tamu untuk memilih hidangan pelengkap berupa *Naan* atau nasi. Rekomendasi *waitress* ini hanyalah berupa saran yang tidak harus dituruti oleh tamu. Inilah yang menjadi ciri dari fungsi persuasif.

Penggunaan fungsi ‘merekendasikan’ atau ‘menyarankan’ dapat dilakukan dengan beberapa cara (Richards, 1998), antara lain: 1) menggunakan *gerund*, misalnya: “*How about trying our special today?*” ; 2) bentuk infinitif, misalnya “*It might be a good idea to book in advance*” ; 3) verba dasar, misalnya “*Maybe you could see the dessert menu again?*” ; dan 4) pertanyaan negatif, misalnya “*Why don't you have a look on our lounge upstairs?*”.

Selain merekomendasikan makanan, seorang pramusaji juga wajib membantu tamu untuk memilih makanan yang akan dipesan. Seperti pada data (8), *waitress* menggunakan fungsi ‘menjanjikan’ untuk menenangkan perasaan tamu yang tidak mengetahui hidangan mana yang pedas atau tidak.

- (8) *Waitress : Do you have any food allergy?*
Guest : Actually, I'm allergic to shell fish.
Waitress : I see. Do you have any problem with spicy?
Guest : Not too spicy, maybe.
*Waitress : Alright. Because mostly our food here is spicy, so **I'm gonna tell you if you order for something that is really spicy.** Please have a look first, let me know if you are ready to order.*

Makanan yang dihidangkan di *Mamasan Restaurant* memiliki cita rasa pedas yang kurang diminati oleh wisatawan asing, sehingga *waitress* berjanji untuk memberitahukan jika tamu memilih makanan yang pedas. Fungsi ‘menjanjikan’ juga termasuk dalam kategori fungsi persuasif.

1.3 Fungsi Direktif dalam Mencatat Pesanan (*Taking Order*)

Fungsi direktif sangat sering digunakan dalam konteks layanan restoran, khususnya oleh pihak tamu kepada staf restoran. Fungsi ini tidak hanya direalisasikan dalam bentuk imperatif atau afirmatif tetapi seringkali juga diperhalus dalam bentuk interogatif. Berikut ini dipaparkan penggunaan fungsi direktif dan kaitannya dengan fungsi-fungsi makro lainnya dalam mencatat pesanan makanan dan minuman di restoran.

Fungsi ‘meminta’ termasuk dalam kategori fungsi direktif. Fungsi direktif digunakan dengan tujuan membuat pendengarnya melakukan apa yang diinginkan oleh pembicara. Fungsi ‘meminta’ dalam konteks ini lebih sering dilakukan oleh tamu kepada *waiter/waitress* yang melayaninya. Berikut ini adalah beberapa kutipan percakapan yang menggunakan fungsi ‘meminta’ dan perannya dalam fungsi direktif.

- (9) *Waitress* : *Excuse me, are you ready to order now?*
Guest 1 : *Yes, I think I'm ready. Now.. uhm. With the Chicken Cashew. is that spicy?*
Waitress : *A little bit.*
Guest 1 : *Little bit spicy? Not too spicy?*
Waitress : *No sir.*
Guest 1 : *OK. I'll have that, thank you.*
Waitress : *So that's one Chicken Cashew.*
Guest 1 : *Yes. Thank you. that comes with rice? Yes? steamed rice?*
Waitress : *Yes, steamed rice. But the Chicken Cashew is not spicy, isn't it?*
Guest 1 : *Not spicy. OK, thank you.*
- ...
- Waitress* : *What do you want for the vegetables?*
Guest 2 : ***Do you have like a brocolli or asparagus?***
Waitress : *Yes, I'll give you some vegetables, ya? Steamed vegetables, OK?*
Guest 2 : *Alright.*
Waitress : *Chicken Cordon Bleu, you want no salad or you want extra vegetables?*
Guest 2 : *Well, yeah.. maybe I can have salad, and extra vegetables.*
Waitress : *Extra salad, ya. Thank you.*

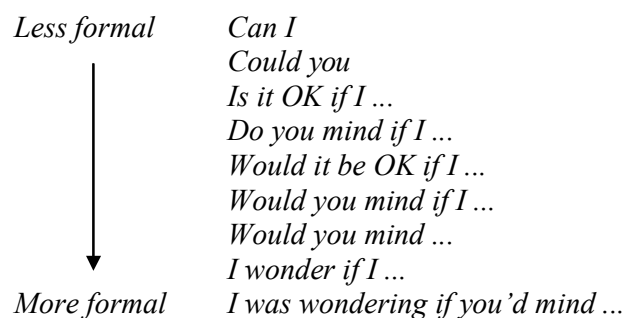
Pada kutipan di atas, tamu meminta atau memesan makanan dengan menggunakan kalimat “*I'll have that, thank you.*” dan “*Maybe I can have salad, and extra vegetables.*” Penggunaan determiner ‘*that*’ pada kalimat pertama mengacu pada *Chicken Cashew* yang telah disebutkan sebelumnya. Selain dengan kalimat afirmatif tersebut, fungsi ‘meminta’ juga dapat direalisasikan dalam bentuk interogatif seperti dalam kalimat “*Do you have like a brocolli or asparagus?*”.

Dalam penggunaan fungsi ‘meminta’, bentuk interogatif menggunakan *modals*, misalnya “*Can I have orange juice, please?*” biasanya dianggap lebih santun dibandingkan dengan permintaan dengan imperatif, misalnya “*One orange juice, please*”. Hal ini karena *modals* bersifat lebih tidak langsung (*indirect*) daripada imperatif, sehingga membuat fungsi direktif terdengar lebih santun. Kata ‘*please*’ juga digunakan untuk membuat permintaan menjadi lebih santun. Hal serupa juga terdapat pada kutipan-kutipan di bawah ini.

- (10) *Waiter* : *Excuse me, one salad.*
Guest : *Yes,... it's really... smaller than I expected. So .. uhm... what sort of salad do I have? ... I can't remember.*
Waiter : *Lettuce...*
Guest : *Lettuce?... May be .. **could I see the menu again, please?***
Waiter : *Oh yes.*

Pada data (10) di atas, seorang tamu wanita meminta untuk melihat menu makanan sekali lagi untuk memastikan jenis salad yang telah dipesan sebelumnya. Tamu tersebut menggunakan *modals* 'could' dalam kalimat "*Could I see the menu again, please?*" Penggunaan *modals* 'could / would' lebih santun daripada 'can / will' (Richards,1998: 38). Meskipun seorang tamu dapat menggunakan *modals* can / will karena status sosialnya yang lebih tinggi dari pelayan, tamu wanita tersebut memilih untuk menggunakan bentuk yang sangat santun.

Bentuk permintaan yang kurang formal, misalnya "*Can I...?*", dapat digunakan kepada teman atau orang sudah dikenal baik, sedangkan bentuk yang lebih formal, misalnya "*Would you mind if I...?*", digunakan pada orang yang belum dikenal atau jika permintaan tersebut tergolong sulit atau berat untuk dilakukan. Semakin banyak kata yang digunakan, seperti dalam kalimat "*I was wondering if you'd mind...?*", dapat memperhalus permintaan dan membuat pembicara terkesan merendah dan santun. Permintaan yang menggunakan bentuk pertanyaan tak langsung dalam bahasa Inggris dianggap lebih santun, misalnya "*Could you tell me where the restroom is?*" (Richards, 1998: 11). Variasi penggunaan bentuk permintaan dari yang kurang formal hingga yang lebih formal dapat diilustrasikan sebagai berikut (Richards, 1998: 15).



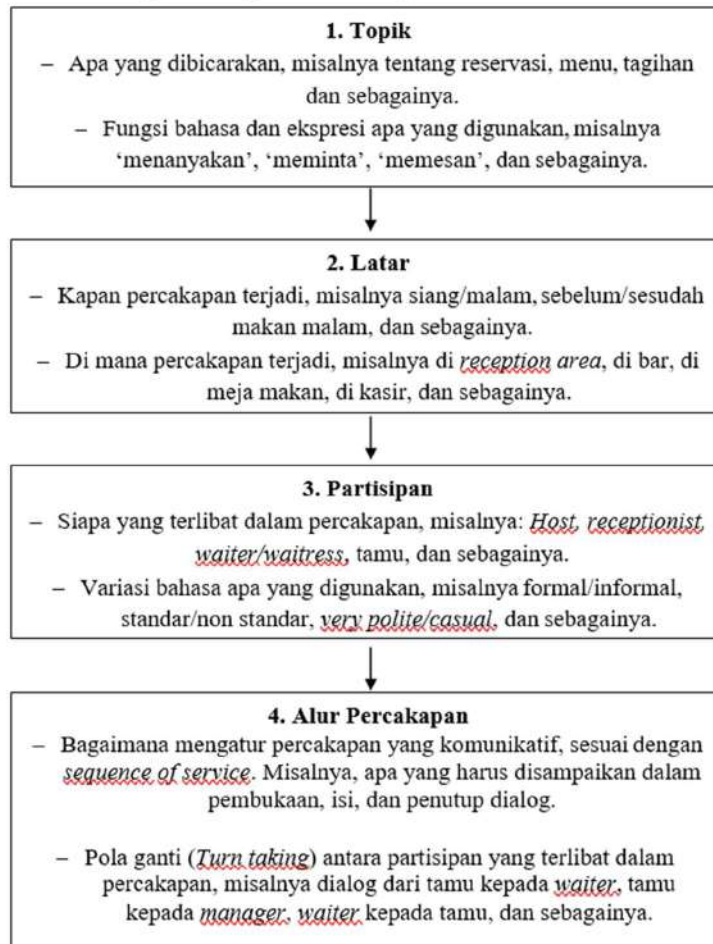
BAB II

METODE PEMBELAJARAN BAHASA INGGRIS HOSPITALITY

Model pengembangan percakapan di bawah ini merupakan aplikasi dari *Ethnography of SPEAKING* (Hymes, 1974). Topik yang dibicarakan, fungsi dan ekspresi bahasa yang digunakan dalam percakapan adalah perwujudan dari aspek *ends*, yaitu maksud, tujuan, dan hasil yang diharapkan dalam suatu pembicaraan (Hymes, 1974: 56).

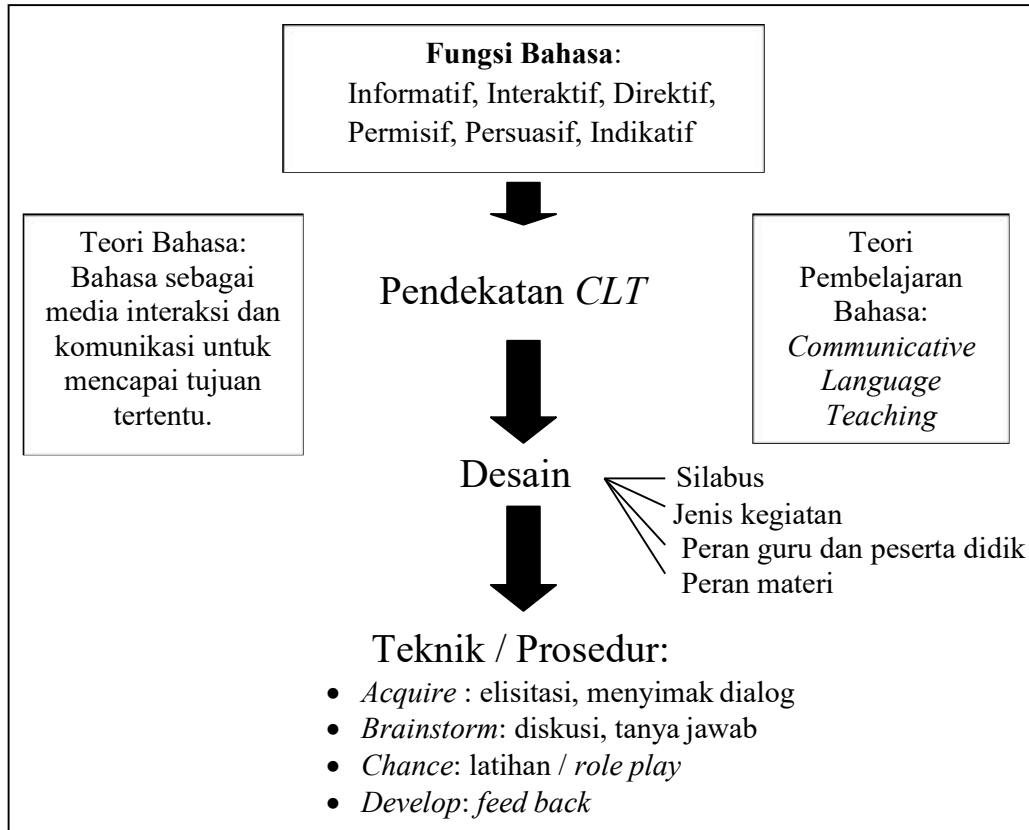
Latar, sesuai dengan *setting* (Hymes, 1974: 55-56), menerangkan waktu dan tempat peristiwa tutur terjadi. Partisipan, sama dengan *participant* (Hymes, 1974: 56), dalam hal ini tentunya pihak restoran dan tamu, yang kemudian menentukan *instrumentalities* (Hymes, 1974: 58-60), yaitu bentuk dan gaya bahasa, misalnya tingkat formalitas dan kesantunan. Alur percakapan akan berkembang sesuai dengan urutan yang disusun oleh penutur, seperti yang disebut sebagai *act sequence* oleh Hymes (1974: 57).

Bagan 2.1
Model Pengembangan Percakapan dalam Metode ASRI



Setiap produk penelitian harus diwujudkan dalam gambar atau bagan, sehingga dapat digunakan sebagai pegangan untuk menilai dan membuatnya, serta memudahkan pihak lain untuk memahaminya (Sugiyono, 2015: 413). Prototipe metode ASRI yang telah direvisi ditampilkan secara singkat pada bagan 2.2.

Gambar 2.2 Prototipe Metode ASRI



Prototipe metode ASRI tersebut dapat dijelaskan secara ringkas sebagai berikut. Fungsi-fungsi bahasa di bidang tata hidangan, yaitu informatif, interaktif, direktif, permisif, persuasif, dan indikatif, menjadi payung teori yang melatarbelakangi pembuatan prototipe tersebut. Pendekatan yang dipilih adalah pendekatan komunikatif yang juga didukung oleh teori pembelajaran bahasa *Communicative Language Teaching* dan teori bahasa yang memandang bahasa sebagai media komunikasi dan interaksi dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Desain metode ASRI tersusun atas silabus fungsional-nosional yang komunikatif,

berbagai jenis kegiatan pembelajaran yang interaktif, peran guru dan peserta didik, dan peran materi dalam pembelajaran bahasa Inggris. Teknik atau prosedur pembelajaran disebut sebagai prosedur ABCD. Tahap pertamanya yaitu *acquire* berfungsi sebagai pengantar awal setiap memulai suatu topik dengan cara elisitasi dan menyimak dialog. Tahap kedua adalah *brainstorm*, ketika peserta didik mendiskusikan dan saling tanya jawab mengenai topik yang dibahas. Pada tahap ketiga, yaitu *chance*, peserta didik mendapat kesempatan untuk berlatih percakapan dan bermain peran sesuai topik yang ditentukan. Tahap terakhir adalah *develop*, di mana guru memberikan umpan balik dan penguatan terhadap pemahaman peserta didik mengenai topik yang dibahas.

Metode ASRI layak diujicobakan karena memiliki keunggulan sebagai berikut. Metode ASRI sangat sesuai diterapkan pada pembelajaran bahasa Inggris yang berbasis topik (*topic-based course*) di lembaga vokasional yang menekankan berbagai aspek operasional (dalam hal ini operasional restoran). Dengan penekanan pada fungsi-fungsi bahasa dan ungkapan-ungkapan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas operasional tertentu sangat membantu mempercepat dan meningkatkan pemahaman peserta didik tentang ragam bahasa yang digunakan dalam profesi.

Metode ASRI sangat mendukung pembelajaran komunikatif, dengan prosedur pembelajaran yang sudah memenuhi prinsip dasar 3P (*Presentation, Practice, Production*) dalam langkah-langkah utama pembelajaran. Metode ASRI mampu memotivasi peserta didik secara intrinsik untuk terlibat secara aktif dalam interaksi di kelas. Peserta didik menjadi lebih bersemangat dalam menggunakan bahasa (fungsi dan ekspresi bahasa) yang baru dipelajarinya, sehingga hasil belajar meningkat secara signifikan.

Metode ASRI yang memperkenalkan fungsi-fungsi bahasa secara intensif menjadikan peserta didik lebih percaya diri karena mereka sudah memahami terlebih dahulu fungsi dan makna dari setiap ekspresi bahasa yang digunakan.

BAB III

SIMPULAN

Metode pembelajaran berdasarkan penggunaan fungsi-fungsi bahasa di bidang tata hidangan diberi nama metode ASRI. Metode ini berlandaskan pada teori yang melihat bahasa sebagai media komunikasi dan harus difungsikan agar dapat bermakna. Metode ASRI terdiri atas empat komponen utama, yakni tujuan dalam berkomunikasi (*aims*), urutan pelayanan (*sequence*), kegiatan bermain peran (*role play*), dan interaksi antar partisipan (*interaction*). Dalam tahap perencanaan sebuah metode pembelajaran perlu diperhatikan beberapa hal sebagai berikut: 1) tujuan metode, 2) pemilihan materi ajar, 3) jenis kegiatan dalam pembelajaran, 4) peranan guru dan peserta didik, dan 5) peranan bahan pembelajaran.

Pemilihan materi ajar disesuaikan dengan topik-topik operasional bidang tata hidangan, antara lain: *Handling reservations, Greeting and welcoming the Guest, Presenting the menu, Taking orders, Delivering the food, Handling complaints, Dealing with payment, Giving directions, dan Farewell*. Topik-topik tersebut dirangkum dalam silabus fungsional-nosional sehingga proses pembelajaran bahasa dapat membantu peserta didik untuk belajar mengekspresikan tujuan-tujuan komunikasinya secara lebih otentik. Dengan demikian, peserta didik lebih termotivasi karena berkesempatan untuk menggunakan bahasa sesuai kebutuhan mereka.

Kegiatan pembelajaran bahasa Inggris dalam metode ASRI difokuskan pada kompetensi komunikatif yang melibatkan kegiatan interaktif tentang *information gap* dan *information transfer*. Misalnya, mempraktikkan dialog, melengkapi dialog, bermain peran (*role play*), latihan berpasangan, dan diskusi kelompok. Ketika melakukan *role play*, peserta didik harus lebih berfokus pada kelancaran komunikasi dan pertukaran makna dibandingkan dengan elemen-elemen khusus dari struktur bahasa.

Metode ASRI menggunakan materi ajar sebagai sarana untuk meningkatkan interaksi kelas dan penggunaan bahasa target. Buku teks menampilkan topik- topik yang diurutkan berdasarkan *sequence of service* di restoran untuk mempermudah peserta didik mengingat tahapan-tahapan dalam pelayanan tata hidangan dan menyesuaikan materi pembelajaran bahasa Inggris dengan materi yang diajarkan di kelas praktik. Berbagai dialog dalam rekaman *audio* dan *video* digunakan untuk melatih keterampilan peserta didik dalam menyimak dan berbicara.

DAFTAR PUSTAKA

- Albakrawi, Hussein Theeb M. 2022. *Needs Analysis of the English Language Secondary Hotel Students in Jordan*. dalam International Journal of English Language Teaching Vol. 1, No. 1
- Allen, J.P.B. 1984. *General Purpose Language Teaching: A Variable Focus Approach*. Oxford: Oxford University Press.
- Andi-Pallawa, Baso. 2022. *Strategi Percakapan yang Digunakan oleh Mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Tadulako*. Disertasi Doktor. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Anthony, E.M 1963. *Approach, Method and Technique*. English Language Teaching 17:63-7
- Ausubel, David Paul. 1968. *Educational Psychology: A Cognitive View*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Belchamber, Rebecca. 2017. *The Advantages of Communicative Language Teaching*. Dalam The Internet TESL Journal, Vol. XIII, No. 2
- Brown, H. Douglas. 2001. *Teaching by Principles an Interactive Approach to Language Pedagogy (2nd Edition)* England: Pearson.
- Brown, H. Douglas. 2004. *Language Assessment: Principles and Classroom Practices*. New York: Pearson Education.
- Brown, H. Douglas. 2007. *Principles of Language Learning and Teaching (5th Edition)*. San Francisco: Longman.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Perkasa.
- Canale, M. 1983. *From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy*.
- Celce-Murcia, Marianne. 2001. *Teaching English as a Second or Foreign Language (3rd Edition)*. USA: Heinle & Heinle Thomson Learning.
- Chaer, Abdul. 2003. *Psikolinguistik: Kajian Teoretik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chomsky, Noam. 1965. *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge: MIT Press.
- Cyssco, Dhanny R. 2007. *Special Conversation for Hotel and Restaurants: Panduan Komunikasi Karyawan di Hotel dan Restoran*. Jakarta: Gramedia.
- Commonwealth Department of Employment, Education and Training. 1995. *Teaching Hospitality and Tourism: Vocational Education in Schools*. Australia: Impact Printing.
- Cook, Guy. 1994. *Discourse and Literature*. Oxford: Oxford University Press.
- Creswell, John W. 2010. *Designing and Conducting Mixed Methods Research (2nd Edition)*. New York: SAGE Publications, Inc.
- Dahmer, Sondra J. dan Kahl, Kurt W. 2009. *Restaurant Service Basics*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Doff, A. 1988. *Teach English*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dörnyei, Zoltán. 2007. *Research Methods in Applied Linguistics*. Oxford: Oxford University Press.

- Dubin, Fraida dan Olsthtain, Elite. 1986. *Course Design: Developing Programs and Materials for Language Learning*. USA: Cambridge University Press.
- Emzir. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Efrizal, Dedi. 2022. *Improving Students' Speaking through Communicative Language Teaching Method at Mts Ja-alhaq, Sentot Ali Basa Islamic Boarding School of Bengkulu, Indonesia* (dalam *International Journal Humanities and Social Science* halaman 127-134, Vol. 2 No. 20,