

## **PERAN PENGAJARAN HÔTELLERIE DALAM PENYIAPAN SUMBER DAYA MANUSIA**

Oleh: Ch. Waluja Suhartono

### *Abstrak*

*Tulisan ini bertujuan mempresentasikan pegajaran "hôtellerie" dalam hubungannya dengan usaha perhotelan yang mengalami perkembangan. Perkembangan usaha perhotelan ini dapat berdampak positif pada pengadaan lapangan kerja. Sementara itu, angka pengangguran terus meningkat, berbagai instansi baik swasta maupun pemerintah berusaha mengatasi masalah tersebut. Salah satu cara untuk mengatasinya adalah dengan membuka lembaga pendidikan, yang diharapkan dapat mengantisipasi permintaan pasar kerja dan pada gilirannya dapat mengatasi masalah pengangguran.*

*Sehubungan dengan hal tersebut, Program Studi pendidikan Bahasa Perancis FBS Universitas Negeri Yogyakarta menerapkan kurikulum yang fleksibel. Kurikulum yang fleksibel tersebut memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mempersiapkan diri menjadi tenaga perhotelan dengan keterampilan khusus bahasa Perancis karena bidang usaha perhotelan mempunyai permasalahan baik kuantitas maupun kualitas sumber daya manusia (SDM) utamanya penguasaan keterampilan bahasa asing.*

### **A. Pendahuluan**

Usaha perhotelan sebagai sarana pokok kepariwisataan mengalami perkembangan pesat pada dekade terakhir ini, indikasinya adalah peningkatan jumlah hotel dan kamar. Perkembangan ini berdampak sangat positif pada perluasan lapangan kerja karena usaha perhotelan yang merupakan salah satu bentuk *hospitality industry* mengandalkan unsur keramah tamahan pelayanan yang hanya dimiliki oleh manusia (Foster, 1992:5).

Pengelolaan dan pengembangan perhotelan, seperti juga bidang-bidang usaha yang lain menuntut tipikalitas dan profesionalitas khusus. Sumber daya manusia (SDM) yang direkrut di bidang perhotelan harus memiliki berbagai keterampilan khusus. Salah satu keterampilan khusus yang diperlukan untuk bidang ini adalah keterampilan berbahasa asing. Frekuensi penggunaan bahasa asing, baik lisan maupun tulis cukup tinggi bagi SDM perhotelan. Berkaitan dengan itu, apakah SDM bidang perhotelan sudah memadai?

Program Studi Pendidikan Bahasa Perancis menyadari ketidakseimbangan jumlah lulusan dengan lapangan kerja bidang keguruan bahasa Perancis sehingga mahasiswa perlu dibekali keterampilan nonkependidikan agar dapat mengisi lapangan pekerjaan di luar bidang kependidikan. Salah satu bidang pekerjaan sasaran adalah bidang perhotelan.

Dalam hal ini, sejauh manakah peluang Program Studi Bahasa Perancis dapat berperan untuk mengisi kebutuhan SDM di bidang perhotelan?

### **B. Perkembangan Usaha Perhotelan di Indonesia**

*Attractive dérivée* merupakan salah satu penentu manfaat dan kepuasan wisatawan dari negara atau daerah yang dikunjungi. Menurut Pandit (Suhartono, 1996:4), semua fasilitas yang dapat digunakan dan aktivitasnya dilakukan atau disediakan oleh perusahaan komersial disebut *attractive dérivée*, dan hotel termasuk salah satu bentuk *attractive dérivée*.

Usaha perhotelan di Indonesia telah diusahakan oleh bangsa Belanda sejak tahun 1926. Beberapa kota besar dekat pelabuhan telah dibangun hotel-hotel besar seperti di Jakarta 4 buah, di Surabaya, Medan, dan Ujungpandang masing-masing 2 buah, serta satu hotel di Semarang.

Usaha komersial ini melakukan promosi pariwisata besar-besaran dengan menerbitkan harian pariwisata *Java Tourist Guide* untuk konsumsi dalam negeri pada tahun 1933. Sementara itu, untuk konsumsi luar negeri, usaha ini menerbitkan bulanan *Tourism* tahun 1926.

Promosi tersebut berhasil meningkatkan arus kunjungan wisata. Hal ini lalu, ditindaklanjuti dengan membangun beberapa hotel lagi di berbagai daerah tujuan wisata (DTW) sehingga pada tahun 1933 terdapat 114 hotel dengan 4.139 kamar yang direkomendasikan untuk wisatawan menengah ke atas (Yoeti, 1985:27 df Suhartono, 1996:17).

Pada masa penjajahan Jepang, aktivitas perhotelan dan pariwisata umumnya macet dan banyak hotel yang rusak karena adanya ketidakstabilan keamanan. Setelah Kemerdekaan, perhotelan mendapat perhatian lebih banyak dibanding subsektor pariwisata yang lain. Beberapa hotel yang rusak akibat perang, dibangun kembali dengan harapan dapat memberikan devisa bagi negara. Pengelolaan hotel-hotel yang dibangun kembali tersebut tersebut diserahkan kepada PT Hotel Merdeka.

Setelah Hotel Merdeka, pada tahun 1955, pemerintah mendirikan PT Natour sebagai pengelola hotel-hotel bekas milik Belanda yang lebih besar dan masih sering dijumpai dibandingkan hotel Merdeka, misalnya, Hotel

Garuda di Yogyakarta.

Pada tahun 1962, pemerintah membangun 4 hotel yang lebih besar daripada hotel-hotel PT Natour seperti, Hotel Indonesia di Jakarta, Hotel Samudra Beach di Pelabuhan Ratu, Hotel Ambarukmo Palace di Yogyakarta, dan Hotel Bali Beach di Sanur. Hotel-hotel tersebut dibiayai oleh pampasan perang Jepang dan dikelola oleh PT Hotel Indonesia Internasional. Pada saat yang sama, dua lembaga pendidikan perhotelan didirikan di Bandung untuk mendidik SDM terampil di bidang perhotelan.

Pada awal pemerintahan Orde Baru, perhotelan semakin bergairah karena terbitnya Surat Keputusan Presidium Kabinet No. 103/V/Kep/12/1966, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1968, Instruksi Presiden RI. No. 9 Tahun 1969, Surat Keputusan Presiden Nomor 37 Tahun 1969, dan UU. No. 11 Th. 1967. Surat-surat keputusan dan undang-undang tersebut memberikan banyak kemudahan bagi investor asing untuk membangun sarana-sarana pariwisata. Berkat adanya kemudahan-kemudahan tersebut, jumlah kamar hotel yang pada tahun 1967 sebanyak kurang lebih 1.000 buah meningkat menjadi 3.267 kamar pada tahun 1973 dan setahun kemudian menjadi 7.500 kamar (Yoeti, 1985:27).

Kemudahan-kemudahan investasi yang terus diberlakukan, diikuti stabilitas keamanan nasional serta permintaan pasar pariwisata, memberikan iklim kondusif bagi investasi di bidang pariwisata. Investasi antara 1988 dan 1994 tumbuh dari Rp 10.094 milyar dalam nilai konstan rupiah 1997 menjadi Rp 15.127 milyar dalam nilai konstan rupiah 1997, atau pertumbuhan rata-rata setiap tahun sebesar 7,0 persen. Selanjutnya, tingkat pertumbuhan antara 1994 dan 1997 menunjukkan kenaikan signifikan dengan pertumbuhan rata-rata setiap tahun sebesar sebesar 18,2 persen (Yoeti, 1999:24). Tingkat pertumbuhan investasi tersebut mendorong laju peningkatan jumlah hotel dan jumlah kamar.

Menurut Biro Pusat Statistik (1999), jumlah hotel dan kamar di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 1995 terdapat 8.439 buah hotel dengan jumlah kamar 198.085 buah, meningkat menjadi 9.182 buah hotel dengan 214.160 buah kamar tahun 1996. Setahun kemudian, jumlah tersebut meningkat menjadi 9.611 buah hotel dengan jumlah kamar 234.038 buah, kemudian, pada tahun 1998, terdapat 10.137 buah hotel dengan 252.146 buah kamar.

Perkembangan jumlah hotel yang terjadi di Indonesia secara umum, juga terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Pada tahun 1995, terdapat 685 buah hotel dengan jumlah kamar 9.862 buah kamar, meningkat menjadi

*Peran Pengajaran Hotellerie ..... (Ch. Waluyo Suhartono)*

737 buah hotel dengan jumlah kamar 10.510 buah kamar tahun 1996. Pada tahun 1997, terdapat 811 buah hotel dengan jumlah kamar 12.018, meningkat menjadi 864 buah hotel dengan 13.358 buah kamar (Biro Pusat Statistik:1999).

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa usaha perhotelan di Indonesia yang telah diusahakan sejak jaman penjajahan Belanda terus mengalami perkembangan apabila stabilitas keamanan terjamin. Perkembangan perhotelan juga dipengaruhi oleh adanya promosi, dan kemauan politik pemerintah.

### **C. Hotel dan Pengajaran Hôtellerie**

#### **1. Hotel**

Menurut American Hotel and Motel Association (Foster, 1992:12) hotel adalah "*An establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services food and beverage service, room attendant service, uniform service, laundering of linen, and use of furniture and fixtures*". Sementara itu, Soekadijo (1997:89) berpendapat bahwa hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan, menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya di dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat comfort dan bertujuan komersial.

Definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah sebuah bangunan atau kompleks bangunan dengan fasilitas-fasilitas rumah tangga yang memenuhi syarat untuk disewakan kepada umum dan dikelola secara komersial.

Menurut Foster (1992:56) terdapat dua istilah dalam perhotelan yaitu *a home away from home* dan *a city within a city*. Berbagai pelayanan, jasa, dan fasilitas disediakan oleh hotel, dari penyambutan *doorkeeper* ketika tamu tiba di hotel, sampai pelayanan makan pagi di kamar. Tamu hotel juga dapat melakukan dan mengusahakan sendiri sebagian dari kebutuhannya seperti di rumah sendiri sehingga dikatakan bahwa hotel adalah *a home away from home* (pengganti rumah sendiri). Pelayanan, jasa, dan fasilitas yang lengkap di dalam hotel disebut *a city within a city* (kota di dalam kota) karena pelayanan, jasa, dan fasilitas hidup modern untuk kenyamanan tamu ada di dalamnya. Hotel menyediakan tempat untuk beristirahat, kamar tidur, toilet, kamar mandi, bar, restoran, koran, pertokoan, sarana olah raga, sarana komunikasi dan lain-lain. Dari kedua istilah *a home away from home* dan *a city within a city* tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel selalu berusaha memberikan kepuasan

maksimal kepada para pelanggan.

Foster (1992:56-65) dan Soekadijo (1997:91-94) menyatakan bahwa di dalam struktur organisasi hotel terdapat delapan departemen yaitu, *administration, rooms, food and bevarage, guest services, marketing and sales, accounting, security, dan engineering.*

*Administration* yang dipimpin oleh *general manager*, bertanggung jawab pada semua aspek kelancaran usaha hotel. *General manager* dibantu oleh asisten manajer dan beberapa spesialis seperti, keuangan, dokumentasi, hubungan masyarakat, personalia, dan diklat (pendidikan dan latihan).

*Rooms* mempunyai sejumlah subbagian yang bertanggung jawab di *front office, housekeeping, dan bell service.* Karyawan *front office* bertugas mengontrol kamar, melayani reservasi, melayani tamu yang *check-in* dan *check-out*, melakukan komunikasi dengan tamu, menerima dan menyalurkan pesan-pesan dan memberikan berbagai informasi. *Housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan pelayanan binatu. *Bell service* terdiri dari *bell captain* yang mensupervisi *bell attendant.* Tanggung jawab utama unit *bell service* adalah menyambut kedatangan tamu, mengantar tamu untuk melakukan *check-in procedure*, dan mengantar barang bawaan tamu ke kamar.

Departemen *food and bevarage* mengelola *restaurant, coffee shop, bar.* Manajer departemen ini dibantu oleh kepala bagian dapur, manajer *restaurant, manajer coffee shop, supervisor minuman, supervisor penyimpanan makanan dan minuman.* Wewenang departemen *guest services* adalah menyewakan ruangan hotel untuk pertokoan, perkantoran dan keperluan lain.

Departemen *marketing and sales* terdiri dari subbagian promosi, penjualan, *banquet, dan konvensi.* Departemen *accounting* bertanggung jawab atas segala sesuatu yang terkait dengan keuangan, seperti pembukuan, penyusunan anggaran, dan penggajian karyawan.

Departemen *security* bertanggung jawab atas keamanan keseluruhan hotel. Departemen *engineering* bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan bangunan seperti saluran air, listrik, sarana olah raga, dan sarana hiburan.

Berdasarkan uraian struktur organisasi hotel tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa usaha perhotelan melibatkan banyak SDM. Usaha ini tidak cukup hanya dikerjakan oleh tenaga mesin, tetapi lebih banyak dikerjakan oleh SDM yang sifatnya melayani. Menurut Foster (1992:5) usaha perhotelan merupakan salah satu bentuk dari *hospitality industry* (industri keramahtamahan) karena produknya berupa suasana, di mana pelanggan

*Peran Pengajaran Hotellerie..... (Ch. Waluyo Suhartono)*

merasa disukai, diperhatikan, dan patut mendapat pelayanan yang baik.

Kaelany dan Samsuridjal (1997:70) berpendapat bahwa usaha perhotelan selalu kekurangan SDM, baik kuantitas maupun kualitas, seperti keterampilan yang belum memenuhi standar dan penguasaan bahasa asing yang sangat memprihatinkan. Berbagai usaha dilakukan oleh pemerintah dan swasta untuk mengatasi permasalahan kualitas maupun kuantitas SDM di bidang ini.

Pemerintah secara berkala mengadakan pendidikan dan pelatihan *standart operating procedure* (prosedur baku pelaksanaan tugas) bagi karyawan hotel, sedangkan hotel selalu memberikan pelatihan-pelatihan dan penyegaran kepada para karyawan dan mereka secara bergiliran diberi kesempatan mengikuti *standart operating procedure* (SOP) yang diadakan oleh pemerintah. Sementara itu, lembaga pendidikan perhotelan yang didirikan oleh pemerintah dan swasta di berbagai kota belum dapat mengatasi masalah kuantitas SDM perhotelan.

Seperti disebutkan sebelumnya bahwa pada tahun 1998 terdapat 252.146 kamar hotel di Indonesia, 13.358 buah diantaranya terdapat di DIY. Dengan jumlah kamar tersebut, dibutuhkan 504.292 SDM perhotelan di Indonesia dan 26.716 SDM perhotelan di DIY karena Menurut Yoeti (1999:98), idealnya satu kamar membutuhkan 2 orang petugas

Perhotelan selalu kekurangan SDM, walaupun angka pengangguran selalu meningkat. Menurut Biro Pusat Statistik (1998), pada tahun 1998 terdapat 92.734.932 angkatan kerja dan yang terdaftar sebagai pencari kerja berjumlah 5.062.483 atau 5,46 persen dari angkatan kerja. Yoeti (1999:12) berpendapat bahwa besarnya pengangguran karena pendidikan sering terlambat mengikuti perkembangan permintaan pasar kerja dan hasilnya sering mengecewakan pasar.

Kurikulum fleksibel memberi peluang Program Studi Pendidikan Bahasa Perancis untuk mengatasi permasalahan jumlah SDM perhotelan di DIY yang terampil berbahasa Perancis. Karena jumlah wisatawan Perancis yang datang di DIY selalu menduduki peringkat lima besar. Untuk mengetahui peringkat tersebut, di bawah ini dipresentasi tabel perkembangan jumlah wisatawan di DIY yang disadur dari Departemen Pariwisata, Seni dan Budaya (1998).

**Perkembangan Jumlah Wisatawan Mancanegara di DIY (Perkebangaan)  
1995-1998**

No.	Negara	1995	1996	1997	1998
		Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah
1.	Belanda	35.720	39.161	34.386	12.530
2.	Hongkong	25.803	12.275	6.560	582
3.	Jepang	31.629	35.810	36.745	10.562
4.	Jerman	24.469	24.211	17.323	6.520
5.	Perancis	25.621	29.865	22.440	9.567
6.	Taiwan	54.806	59.947	35.556	2.879

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa dilihat dari jumlah wisatawan mancanegara yang datang di DIY pada tahun 1995, Perancis menduduki peringkat kelima dan naik ke peringkat empat pada tahun 1996 dan pada tahun 1997. Sementara itu walaupun Indonesia mengalami krisis ekonomi dan stabilitas keamanan sedikit terganggu, posisi Perancis naik lagi ke peringkat tiga.

Mata kuliah yang terkait dengan perhotelan adalah *Hôtellerie* di Kurikulum 1992 dan 1995, yang berekivalen dengan Bahasa Perancis Perhotelan di Kurikulum 1997. Besar SKS mata kuliah tersebut adalah 4 SKS, dengan besar SKS tersebut mahasiswa dapat belajar pengantar perhotelan dan keterampilan bahasa Perancis Perhotelan. Keterampilan bahasa yang diberikan kepada mahasiswa di *Hôtellerie* terkait dengan berbagai tugas karyawan hotel yang frekuensi pelayanan tamu secara langsung sangat tinggi seperti, *front office, bell service, restaurant, coffee shop, dan bar*.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah salah satu bentuk usaha komersial. Di dalam Struktur organisasi hotel terdapat beberapa departemen dan subdepartemen yang dalam operasinya lebih banyak membutuhkan SDM daripada tenaga mesin, sehingga bidang usaha ini mempunyai masalah kuantitas dan kualitas SDM. Program Studi Pendidikan Bahasa Perancis berpeluang untuk membantu mengatasi permasalahan SDM perhotelan pada bidang-bidang yang intensitas kontak langsung dengan tamu sangat tinggi.

## 2. Pengajaran *Hôtellerie*

*Peran Pengajaran *Hôtellerie*.... (Ch. Waluyo Suhartono)*

Rombepayung (1988:25) berpendapat bahwa pengajaran adalah suatu usaha untuk membantu seseorang dalam mempelajari bagaimana mengerjakan sesuatu melalui instruksi sambil memimpinnya bagaimana mempelajari sesuatu, membekalinya dengan pengetahuan serta mendorongnya untuk mengetahui. Definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengajaran merupakan rancangan program berdasarkan prinsip-prinsip pengajaran.

Rostal (Suhartono, 1996:16) mengatakan bahwa *hôtellerie* adalah segala sesuatu yang meyangkut profesi perhotelan. Dengan demikian, pengajaran *Hôtellerie* adalah pengajaran tentang profesi perhotelan.

Tujuan pengajaran ini memberikan pengantar perhotelan, pengetahuan dan teknik pelayanan disesuaikan dengan bagian masing-masing. Keterampilan bahasa Perancis yang diperlukan berbagai tugas pelayanan *front office, bell service, restaurant, coffee shop, dan bar* mendapat porsi lebih besar. Pengajaran dapat dilakukan di kelas dengan mengusahakan materi yang sesuai dengan tujuan. Empat keterampilan bahasa, yaitu menyimak, berbicara, menulis, dan membaca dievaluasi dalam pengajaran.

Dalam tulisan ini akan dibahas keterampilan berbicara dan membaca, yang secara potensial mendukung pelaksanaan tugas-tugas di hotel dan pendekatan komunikatif dipakai dalam pengajaran ini karena pendekatan ini menekankan fungsi bahasa sebagai alat komunikasi. Seperti yang dikatakan Sudaryanto (1996:73) bahwa pendekatan komunikatif dalam pengajaran bahasa menekankan kebermaknaan dan penyampaian makna (fungsi) menggunakan bahasa secara wajar atau alamiah. Proses belajar-mengajar mata kuliah tersebut dijelaskan di bawah ini.

Seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa keramah tamahan sangat diperlukan dalam perhotelan dengan demikian, ketika mahasiswa latihan dialog harus antusias dan murah senyum. Sebelum memulai percakapan dalam bahasa Perancis, salam dalam bahasa Inggris perlu diucapkan seperti, *good morning* atau *good evening* dan percakapan dalam Perancis dimulai setelah dijawab dengan bahasa Perancis, karena pada kenyataannya bahasa Inggris paling dominan dalam pelayanan hotel.

Beberapa contoh dialog dan teks dibawah ini adalah saduran dan modifikasi dari buku *Le Français des Employés* karangan Anna Carta, dkk dan *L'Hôtellerie en Français* karangan Maria Latifie. Contoh (1), (2), dan

contoh (6) dan (7) materi *restaurant* atau *coffee shop* dan contoh (8) dan (9) materi *bar*.

Contoh (1) di bawah ini adalah dialog yang terjadi di *receptionist*, tamu datang meminta kamar tanpa reservasi terlebih dahulu. Setelah mahasiswa mempresentasikan dialog, diberikan penjelasan bahwa tamu tersebut beruntung karena masih tersedia kamar. Seyogyanya tamu tersebut melakukan reservasi terlebih dahulu apa lagi ketika musim liburan, dengan penjelasan ini mahasiswa dapat mengetahui fungsi reservasi kamar.

Contoh (1)

R : Bonjour, Monsieur.

C : Bonjour. Il vous reste une chambre? C'est pour une nuit.

R : Une personne ..... Une nuit ..... Avec bain? Avec douche?

C : Peu importe, mais avec W.C.

R : Bien sûr, monsieur. Voilà. La 412, sur la cour.

Contoh (2) mempresentasikan dialog kedatangan tamu yang belum reservasi dan tidak mendapatkan kamar yang dikehendaki. Mahasiswa diminta mengisi bagian dialog yang dikosongkan kemudian mempresentasikannya.

Contoh (2)

C : Monsieur, \_\_\_\_\_, pour trois nuits?

R : Bonjour, Madame. Pour une seul personne?

C : Non, \_\_\_\_\_

R : Alors, non, Madame. Je suis désolé, mais il ne me reste qu'une seule chambre avec un lit pour une personne.

C : \_\_\_\_\_, Au revoir, Monsieur.

R : \_\_\_\_\_, Madame, Je regrette.

Teks-teks pada contoh (3) dibawah ini mempresentasikan teleks tentang reservasi kamar, mahasiswa dapat diberi penjelasan beberapa cara reservasi yang diikuti konfirmasi. Mereka diminta memahaminya kemudian, diajukan pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan teks

## Contoh (3)

## a. MERCURANGES 970 656 F

14 12 08

FOURNIER FRERE 247 421 F

BONJOUR. DESIRER RESERVER CHAMBRE UNE PERSONNE  
MME FOURNIER SUR PATIO (TYPE 221) DU 17 AU 24 FEVRIER OU  
DU 23 FEVRIER AU 3 MARS.

SALUTATIONS

FOURNIER.

## b. 970656 F MERCURANGES

98 11 52

SODIVAL 990 445 F

CONFIRMATION RESERVATION GANTIER/SODIVAL, CHAMBRE  
DEUX PERSONNES, LITS JUMEAUX DU VENDREDI 20 SOIR AU  
MARDI 25 AVRIL MATIN. GANTIER.

Dialog pada contoh (4) di bawah ini merupakan contoh bahwa petugas *bell service* dapat bertugas di luar lingkungan hotel. Setelah presentasi dialog, mahasiswa diminta membuat dialog dengan topik penyambutan tamu di tempat kedatangan seperti, di Stasiun dan di Terminal kemudian, diminta mempresentasikannya.

## Contoh (4)

L'hôtesse : Bonjour, madame. Est-ce que vous êtes du group Asia Voyage?

Une dame : Oui, Mademoiselle. Je suis avec mon mari.

L'hôtesse : Bonjour, Monsieur.

Un monsieur : Bonjour, Mademoiselle. Où allons-nous?

L'hôtesse : L'autobus vous attend devant la porte numéro 3.

La dame : Merci, Mademoiselle. Tu viens, Marcel? Tu as les bagages?

Contoh dialog (5) di bawah ini berlangsung di kamar tamu, ketika *bell service*

(E) mengantar tamu (C) ke kamar setelah melakukan *check-in procedure*. Mahasiswa diminta melakukan dialog dan bermain peran bagaimana menunjukkan dan memfungsikan barang-barang yang disebut di dalam dialog, kemudian membuat dialog sejenis dengan menggantikan benda-benda lainnya yang ada di dalam kamar.

**Contoh (5)**

E: Voilà. Toutes les lumières fonctionnent.

Vous avez l'interrupteur général ici.

C: Et pour la télévision?

E: Elle est branchée. C'est ce bouton-ci.

La commande à distance est là, et voici la liste des chaînes.

C: Il n'y a pas de radio?

E: Si, Madame. Le poste est dans la table de chevet.

Dialog contoh (6) di bawah ini berlangsung di restoran antara pramusaji (G) dan tamu (C) yang datang tanpa reservasi dan tersedia tempat duduk. Setelah presentasi, mahasiswa diminta membuat dialog sejenis, lalu mempresentasikannya.

**Contoh (6)**

G: Bonjour, Mesdames. Bonjour, Monsieur. Une table pour quatre?

C: Non, pour cinq. Nous attendons quelqu'un, il arrive tout de suite.

G: Certainement, Monsieur. Si vous voulez me suivre.

Contoh dialog (7) di bawah ini adalah percakapan melalui telepon antara petugas reservasi (E) dan tamu yang memesan meja makan. Dialog tersebut dapat menginformasikan kepada mahasiswa bahwa ketika orang akan makan di restoran upa boga kadang perlu melakukan reservasi yang dapat dilakukan melalui telepon. Setelah itu mahasiswa mempresentasikan dialog tersebut dan diminta mempresentasikan dialog sejenis dengan mengganti beberapa kosa kata dan nama pemesan yang harus dieja sesuai saran Departement Pos dan Telekomunikasi Perancis.

**Contoh (7)**

E: Le restaurant du Balai Kambang. J'écoute.

*Peran Pengajaran Hotellerie..... (Ch. Waluyo Suhartono)*

C : Allô! Est-ce qu'on peut avoir une table pour aujourd'hui, s'il vous plaît?

E : Bien sûr. Monsieur. Pour déjeuner ou pour dîner?

C : Pour déjeuner. Cinq personnes. Une table avec vue sur le parc.

E : Bien Monsieur. À quel nom, je vous prie?

C : Luna. Louis, Ursule, Nicolas, Anatole.

E : Monsieur Luna, cinq couverts pour midi, une table avec vue sur le parc. À tout à l'heure, Monsieur.

Contoh dialog (8) tersebut di bawah ini berlangsung di sebuah *bar*, antara pramusaji (G) dan tamu (C), tamu datang dan tersedia tempat duduk yang diinginkan. Mahasiswa diminta mempresentasikan dialog, merubah jumlah tamu dan menyebutkan tempat duduk yang diinginkan tamu serta merubah kalimat akhir dengan makna yang sama kemudian mempresentasikannya.

#### Contoh (8)

G : Bonjour, Mesdames. Une table pour deux?

C : Oui. Une table près du piano, si possible.

G : Certainement, Monsieur. Si vous voulez me suivre.

Berdasarkan dialog contoh (9) yang berlangsung di *bar* antara pramusaji (G) dan 2 orang tamu (C) di bawah ini, mahasiswa dapat belajar etika pelayanan bahwa sapaan atau salam ditujukan kepada perempuan dahulu kemudian kepada pria. Mahasiswa diminta mempresentasikan dialog tersebut kemudian menggantikan *une bière* dan *un scotch* dengan minuman lain.

#### Contoh (9)

G : Que désirez-vous, Madame ?

C : Une bière, s'il vous plaît.

G : Et vous, Monsieur, que désirez-vous?

C : Un scotch, s'il vous plaît.

G : Certainement, Monsieur, tout de suite... Une bière et Un scotch.

G : Voilà, une bière pour Madame et un scotch pour Monsieur.

Dari uraian-uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa mendapat pengetahuan tambahan di luar pengetahuan kebahasaan di *Hôtellerie*. Pengetahuan tambahan tersebut bermanfaat bagi mereka yang ingin bekerja di Perhotelan, selanjutnya latihan-latihan keterampilan bahasa yang diberikan terkait langsung dengan dengan berbagai tugas perhotelan seperti, *front office, bell service, restaurant, coffee shop, dan bar*.

#### **D. Kesimpulan**

Perhotelan adalah bentuk usaha komersial yang dalam operasionalnya membutuhkan lebih banyak SDM daripada tenaga mesin karena di dalam usaha ini keramah-tamahan sangat dominan. Usaha bidang ini mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Perkembangan tersebut menuntut peningkatan kuantitas dan kualitas SDM, sehingga usaha ini mempunyai prospek bagi pencari kerja.

Program Studi Pendidikan Bahasa Perancis mempunyai peluang mendidik mahasiswanya untuk menjadi tenaga perhotelan yang mempunyai keterampilan khusus bahasa Perancis. Pengajaran yang terkait dengan bidang ini disebut *Hôtellerie* dan Bahasa Perancis Pariwisata. Kendala yang harus diatasi di dalam pengajaran ini adalah laboratorium perhotelan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim. 1998. *Keadaan Angkatan Kerja di Indonesia*. Jakarta: Biro Pusat Statistik.
- \_\_\_\_\_. 1994. *Kurikulum FPBS 1992*. Yogyakarta: Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Kurikulum FPBS 1995*. Yogyakarta: Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- \_\_\_\_\_. 1998. *Kurikulum FPBS 1997*. Yogyakarta: Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- \_\_\_\_\_. 1999. *Statistik Indonesia*. Jakarta: Biro Pusat Statistik.
- Carta, Anna, dkk. 1986. *Le Français des Employés*. Paris: Hachette.
- Foster, F. Dennis. 1992. *An Introduction to Hospitality*. Ohio: Mc Graw Hill School.
- Hardjono, Sartinah. 1988. *Prinsip-Prinsip pengajaran Bahasa dan Sastra. Peran Pengajaran Hotellerie..... (Ch. Waluyo Suhartono)*

Jakarta: Depdikbud.

Kaelany dan Samsuridjal. 1997. *Peluang di Bidang Pariwisata*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.

Latifie, Maria. 1993. *L'Hôtellerie en Français*. Paris: Didier

Rombepayung. JP. 1988. *Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Asing*. Jakarta: Depdikbid.

Soekadijo, G. R. 1997. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia.

Sudaryanto. 1996. "Pragmatik dan Aspek-aspeknya dalam Pengajaran Pengajaran Bahasa Indonesia" *Cakrawala Pendidikan*. No. 1, Tahun XV, Hal. 69-86 Yogyakarta: IKIP.

Suhartono, Waluja, Ch. 1996. *Pengajaran Pemanduan Wisata*. Yogyakarta: IKIP.

\_\_\_\_\_. 1994. "Peran Pariwisata dan Pengajaran Guide dalam Penyiapan Tenaga Kerja" *Cakrawala Pendidikan*. No. 2, Tahun XIII, Hal. 35-47 Yogyakarta: IKIP.

Yoeti, A. Oka. 1985. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

\_\_\_\_\_. 1999. *Industri Pariwisata dan Peluang Kesempatan Kerja*. Jakarta: PT. Pertja.