

PROGRAM BAHASA INGGRIS UNTUK EDUKASI DAN PELAYANAN TAMU DI RESTORAN DALAM PENINGKATAN SARANA RESTORAN DI UMKM KANDANG PURNAWA JAYA BOROBUDUR

Steven Andreas Pardomian
Feronica

ABSTRAK

UMKM KPJ terletak di Dusun V, Maitan, Borobudur, Magelang, Jawa Tengah 56553. UMKM yang menyajikan berbagai pelayanan dan edukasi terkait kambing etawa. Pada akhir September 2023 ketika tim KKN datang, KPJ telah memiliki izin usaha dan standar pelayanan yang cukup baik. Berdasarkan hasil observasi selama satu minggu setelah kedatangan (24-30 September 2023), ditemukan beberapa permasalahan yang membutuhkan perbaikan dan hal ini mempengaruhi kualitas layanan. Tiga permasalahan utama adalah tidak adanya fasilitas kotak saran, kurangnya kemampuan berbahasa Inggris untuk kepentingan pelayanan tamu, dan kurangnya infografis terkait proses pengolahan di KPJ. Selain itu, diperlakukan perbaikan pada menu restoran KPJ dengan menambahkan menu dalam bahasa Inggris. Program yang dilaksanakan di UMKM KPJ bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan dari UMKM KPJ. Hasil kegiatannya ialah karyawan sudah dapat menyampaikan edukasi secara sederhana dalam bahasa Inggris kepada turis asing (dari luar Indonesia) dan mampu menjelaskan produk yang dimiliki KPJ; tersedianya modul berkomunikasi dalam bahasa Inggris untuk karyawan; tersedianya kotak saran dari kayu dan *QR Code*; serta *banner* infografis untuk edukasi dan produk KPJ. Semua program telah

terlaksana dan memberikan dampak peningkatan kualitas layanan di UMKM KPJ.

Kata Kunci: UMKM, Kandang Purnama Jaya, Kambing Etawa, Desa Wisata Borobudur

1. Latar Belakang

Kandang Purnama Jaya (KPJ) adalah sebuah UMKM yang berfokus pada sektor peternakan kambing, khususnya kambing jenis Peranakan Etawa (PE). Kambing jenis PE sendiri merupakan jenis kambing etawa yang telah disilangkan dari kambing jenis etawa yang berasal dari india tepatnya di daerah Jamnapari dan disilangkan oleh kambing lokal dari Jawa. Silangan tersebut bertujuan untuk memperoleh produksi susu dan daging yang berlimpah. Selain susu dan daging yang berlimpah, kambing PE sendiri juga sering dibuat menjadi kambing kontes dan untuk kambing kontes ini sendiri juga mempunyai beberapa kategori yang di perhitungkan contohnya dari bentuk kepala hingga bulu yang diperhitungkan untuk kambing kontes. (Naifu, 2019)



Gambar 1. Kondisi UMKM Kandang Purnama Jaya

UMKM KPJ terletak di Dusun V, Maitan, Borobudur, Magelang, Jawa Tengah 56553. UMKM yang menyajikan berbagai pelayanan dan edukasi terkait kambing etawa. Pada akhir September 2023 ketika saya datang, KPJ telah memiliki izin usaha dan standar pelayanan yang cukup



baik. Berdasarkan hasil observasi selama satu minggu setelah kedatangan (24-30 September 2023), saya menemukan beberapa permasalahan yang membutuhkan perbaikan dan hal ini mempengaruhi kualitas layanan. Tiga permasalahan utama adalah tidak adanya fasilitas kotak saran, kurangnya kemampuan berbahasa Inggris untuk kepentingan pelayanan tamu, dan kurangnya infografis terkait proses pengolahan di KPJ. Selain itu, diperlakukan perbaikan pada menu restoran KPJ dengan menambahkan menu dalam bahasa Inggris.

Fasilitas kotak saran memiliki peran sentral dalam mengembangkan layanan UMKM ini. Tanpa sarana ini, pelanggan dan pihak terkait mungkin kesulitan memberikan masukan, saran, atau keluhan terkait produk dan layanan yang diberikan. Fasilitas ini juga menjadi cara efektif untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan pelanggan. Pelanggan sekaligus dapat menjadi cara untuk mengumpulkan *database* dari pelanggan sendiri.

Kemampuan bahasa Inggris dalam melayani tamu dibutuhkan karena beberapa tamu yang datang berasal dari luar Indonesia. Bahasa Inggris sebagai salah satu bahasa internasional umum digunakan dan dibutuhkan untuk memfasilitasi komunikasi ketika memperkenalkan proses produksi susu kambing etawa maupun layanan usaha lainnya yang disediakan oleh KPJ. Selain itu, komunikasi yang baik dapat menjadi modal untuk membuka pintu peluang bisnis yang lebih luas.

KPJ belum memiliki infografis mengenai produk yang mereka miliki. Padahal infografis ini akan memudahkan tamu yang datang untuk mengetahui dengan cepat dan praktis apa saja produk yang dihasilkan KPJ. Infografis melalui *banner* mempunyai tujuan memberikan informasi dengan lebih menarik. Selain itu, infografis menjadi bahan promosi untuk edukasi dan produk yang dimiliki KPJ.

Perbaikan menu dalam bahasa Inggris merupakan kegiatan tambahan untuk melengkapi kebutuhan pelanggan yang datang ke KPJ. Pelanggan biasanya tidak hanya datang melihat proses produksi, tapi turut memesan makanan dan minuman. Pelanggan yang berasal dari luar Indonesia membutuhkan penjelasan tambahan jika ingin memesan menu sehingga



perbaikan menu dengan tambahan penjelasan dalam bahasa inggris akan memudahkan pelanggan dan karyawan KPJ.

2. Tujuan Kegiatan

Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada latar belakang, tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan dari UMKM KPJ melalui:

1. penyediaan fasilitas kotak saran agar pelanggan dapat memberikan masukan atau keluhan terkait produk dan layanan yang diberikan dan mengumpulkan *database* pelanggan;
2. penyediaan menu dalam bahasa inggris untuk memudahkan pelanggan dari luar Indonesia untuk memesan makanan atau minuman di restoran KPJ
3. pelatihan bahasa inggris kepada karyawan untuk memfasilitasi komunikasi ketika memperkenalkan proses produksi susu kambing etawa maupun layanan usaha lainnya yang disediakan oleh KPJ, serta membuka pintu peluang bisnis yang lebih luas; dan
4. penyediaan infografis melalui *banner* untuk memberikan informasi dengan lebih menarik dan untuk bahan promosi.

3. Metode, Kelompok Target

UMKM Kandang Purnama Jaya memiliki dua jenis usaha utama yaitu peternakan kambing etawadan restoran. Jumlah kambing yang ada di sekitar restoran sekitar 30 ekor yang dijadikan kambing display (untuk wisata). Pengunjung/turis dapat belajar pemerahan susu dan memberi makan. Selain itu susu yang dihasilkan diolah menjadi susu bubuk, susu cair dalam botol, es krim, dan puding. Usaha yang kedua yaitu restoran berada di lokasi yang sama dengan kambing *display*. Restoran menyediakan beberapa menu makanan dan minuman.

Pada tanggal 25 September hingga 3 Oktober 2023 saya melakukan observasi terhadap kondisi fisik (fasilitas) UMKM KPJ, rutinitas kerja usahanya, kondisi di lingkungan sekitar, dan proses interaksi ketika pelanggan datang. Pada minggu berikutnya saya mulai merumuskan penetapan



masalah, analisis kebutuhan, dan membuat desain/konsep program. Proses ini saya diskusikan bersama pemilik UMKM, Koordinator Lapangan Desa Wisata (Mas Bayu), dan dosen pembimbing. Setelah mendapatkan masukan, melakukan perbaikan terhadap program, dan mendapat persetujuan, saya mulai melaksanakan program. Pemilik UMKM/mitra memberikan masukan khususnya mengenai materi untuk infografis, penjelasan yang dibutuhkan untuk pelanggan, dan hal-hal yang sering ditanyakan oleh pelanggan.

Program dilaksanakan mulai tanggal 15-28 Oktober 2023. Setiap minggu dilakukan evaluasi bersama dosen pendamping dan tim panitia KKN untuk mengetahui progress kegiatan dan mendiskusikan permasalahan yang dialami. Diskusi bersama dosen pendamping dilakukan secara individual, sedangkan bersama tim panitia KKN dilakukan secara bersama-sama dengan semua mahasiswa KKN Tematik. Selain itu, saya juga didampingi oleh pendamping lapangan yaitu Mas Bayu dan Bapak Susilo.

Program yang pertama saya lakukan ialah Pelatihan bahasa inggris untuk karyawan. Program ini sebenarnya sudah mulai saya lakukan pada minggu kedua program KKN Tematik. Pelatihan dilaksanakan lebih awal karena memperhitungkan waktu yang dibutuhkan untuk melatih kemampuan komunikasi lebih lama dibandingkan program lainnya. Pelatihan dilakukan dua kali dalam seminggu pada hari yang disepakati dengan karyawan. Pelatihan dilakukan ketika jam istirahat atau sesudah bekerja. Pelatihan biasanya diikuti oleh empat karyawan dan dua pemilik UMKM selama dua jam. Ketika menyusun materi pelatihan ada kesulitan untuk menentukan materi yang dibutuhkan karena ini ditujukan untuk orang dewasa yang bekerja pada sektor tertentu. Namun, hal yang mendukung ialah mereka sudah bekerja sehingga mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuhkan untuk dipelajari. Sebelum pelatihan ini diadakan, para karyawan memang belum pernah mendapatkan pelatihan praktik berbicara dalam bahasa inggris secara langsung.

Program kedua yang saya kerjakan ialah pengadaan kotak saran dan pembuatan menu dalam bahasa inggris. Media yang digunakan untuk kritik saran ialah kotak dari kayu dan *QR barcode* dari bahan akrilik. Keduanya diletakkan di dekat kasir. Pencetakan dimulai tanggal 10 Oktober 2023.



Desain dan materi didiskusikan bersama pemilik UMKM KPJ. Menu dalam bahasa Inggris dicetak dan diberikan plastik *laminating*.

Program ketiga yang saya kerjakan ialah pembuatan *banner* infografis tentang produk dan edukasi peternakan di UMKM KPJ. Desain didiskusikan dengan pemilik UMKM KPJ. Program ini belum selesai dilaksanakan proses pencetakannya karena berdasarkan informasi terakhir tanggal 9 November dari pemilik percetakan masih menunggu antrian cetak. Percetakannya diurus dan disponsori oleh Desa Wisata Borobudur.

4. Sumber Dana

Sumber dana berasal dari Unika Atma Jaya dan sponsor dari Desa Wisata Borobudur. Dana dari Unika Atma Jaya digunakan pada program pelatihan bahasa Inggris, pengadaan kotak saran, dan pembuatan menu. Dana dari Desa Wisata Borobudur digunakan untuk pembuatan *banner* infografis.

Tabel Program Kerja

No	Program	Uraian Singkat Kegiatan	Target Hasil	Anggaran Biaya	Waktu	Keterangan
1	Pelatihan bahasa Inggris untuk karyawan	Kegiatan ini dilakukan untuk dapat menunjang kemampuan para karyawan untuk dapat berkomunikasi dengan baik dengan <i>customer</i> luar negeri. Para karyawan akan diberikan materi bahasa Inggris dengan tujuan untuk memberi edukasi dan dapat menerima <i>customer</i> restoran UMKM ini.	Karyawan dapat memberikan edukasi dan menyambut tamu dengan Bahasa Inggris dengan baik	Rp220.000	15-28 Oktober 2023	Biaya cetak modul pembelajaran



No	Program	Uraian Singkat Kegiatan	Target Hasil	Anggaran Biaya	Waktu	Keterangan
2	Pengadaan kotak kritik saran dan menu bahasa inggris	Kegiatan ini dilakukan untuk menunjang fasilitas UMKM, dan juga kotak kritik saran ini juga bertujuan untuk pihak restoran mengetahui masukan, saran atau komentar terkait pengalaman mereka di dalam restoran ini. Dalam pembuatan menu dalam bahasa inggris ialah hal penting yang perlu dilakukan dalam UMKM ini dikarenakan dengan adanya menu dalam bahasa inggris, ini akan memungkinkan <i>customer</i> luar negeri dapat mengerti dan memesan menu yang tersedia dalam restoran ini.	Targetnya yaitu pihak UMKM dapat mengetahui kritik dari pelanggan mereka dan dengan kritik tersebut akan menjadi acuan untuk UMKM tersebut dapat memperbaiki kekurangan tersebut. Target untuk menu bahasa inggris ialah diharapkan turis dari luar negeri dapat terbantu untuk dalam hal komunikasi dan juga memesan menu yang ada di restoran KPJ.	Rp337.000	5-10 Oktober 2023	Biaya pembuatan kotak kayu, QR Code Akrilik, dan laminating menu
3	Pembuatan <i>banner</i> infografis	Infografis melalui <i>banner</i> mempunyai tujuan memberikan informasi dengan lebih menarik. Selain itu, infografis menjadi bahan promosi untuk edukasi dan produk yang dimiliki KPJ.	Targetnya ialah memudahkan wisatawan memahami peternakan kambing etawa, proses produksi, dan produk yang dimiliki KPJ.	Sponsor	10 Okt sampai sekarang	Desain sudah dikirimkan ke percetakan tapi proses cetak belum selesai. Berdasarkan informasi terakhir, masih menunggu antrian cetak.



5. Waktu dan Tempat Penyelenggaraan

Program KKN Tematik dilaksanakan di UMKM Kandang Purnama Jaya yaitu Dusun V, Maitan, Borobudur, Magelang, Jawa Tengah 56553. Program dilaksanakan dalam beberapa tahapan yaitu:

Tahapan	Keterangan	Waktu
Pembekalan	Pembekalan dilakukan di Kampus Semarang Unika Atma Jaya pada tanggal 22 Agustus–23 September 2023	23 hari x 5 jam = 115 jam
Persiapan	Observasi di UMKM KPJ dan Desa Wisata Borobudur tanggal 25 September–3 Oktober 2023	7 hari x 4 jam = 28 jam
Pelaksanaan Program	Penyusunan materi pelatihan dilaksanakan tanggal 4–6 Oktober 2023	3 hari x 4 jam = 12 jam
	Pelatihan bahasa inggris dilaksanakan tanggal 9, 12, 17, dan 19 Oktober 2023 Program pelatihan dilaksanakan 4 pertemuan, selama 2 jam per pertemuan	4 pertemuan x 2 jam = 8 jam
	Penyusunan desain kotak saran dan menu pada tanggal 4-6 Oktober 2023	3 hari x 2 jam = 6 jam
	Pengadaan kotak saran dan pembuatan menu dalam bahasa inggris dimulai tanggal 4-6 Oktober 2023	3 hari x 2 jam = 6 jam
	Pembuatan desain <i>banner</i> infografis dilaksanakan tanggal 20–27 Oktober 2023	8 hari x 2 jam = 16 jam
	Evaluasi mingguan dilakukan bersama dosen pembimbing dan panitia KKN setiap minggunya secara online (melalui <i>zoom meeting</i>)	8 pertemuan x 2 jam = 16 jam



Pelaporan	Penyusunan laporan dilakukan setelah mahasiswa kembali ke Jakarta pada tanggal 15-22 Oktober 2023	7 hari x 2 jam = 14 jam
Jumlah total waktu yang digunakan		221 jam

6. Hasil Kegiatan dan Diskusi

Selama kegiatan KKN ini, saya berhasil melaksanakan semua program yang direncanakan yaitu pelatihan bahasa inggris untuk edukasi dan pelayanan, pembuatan menu dalam bahasa inggris, pembuatan kotak saran, dan pembuatan *banner* infografis.

Pertama, kegiatan pembelajaran bahasa inggris dan pembuatan menu dalam bahasa inggris diarahkan pada pengembangan kemampuan bahasa inggris kepada karyawan yang mengedukasi dan melayani tamu. Pendekatan interaktif membuat karyawan dapat menerima dan memahami materi dengan baik dalam segi edukasi pengunjung dan ketika melayani tamu.



Gambar 2. Aktifitas berlatih bahasa inggris dengan karyawan

Kedua, menu bahasa inggris. Saya sudah membuat dengan bahasa inggris yang mudah dipahami oleh turis luar dan kalimat yang diberikan juga mudah diucapkan oleh karyawan yang melayani tamu.



Gambar 3. Bagian menu dalam bahasa inggris

Ketiga, pembuatan kotak kritik saran juga sudah berhasil dilaksanakan. Saran ini dapat diberikan dengan 2 cara yaitu langsung menulis dan memasukkan kritik saran mereka ke kotak saran atau mengisi *googleform* dengan memindai *QR* yang diberikan. Saya juga memberikan *QR* dalam bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia agar dapat mempermudah tamu luar negeri maupun dalam negeri.



Gambar 4. Kotak saran



Gambar 5. Praktik penggunaan *QR Code* untuk memberikan saran

Keempat, desain *banner* infografis sudah selesai dibuat dan tinggal menunggu hasil cetak. Namun, pencetakan *banner* dikoordinir oleh sponsor yaitu Desa Wisata Borobudur.



Gambar 6. Desain banner infografis

Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil dilaksanakan dan mencapai hasil yang positif dengan memberikan kontribusi yang diharapkan berarti bagi UMKM ini.

7. Refleksi Diri terhadap Kegiatan

Selama mengikuti kegiatan KKN Tematik ini saya memperoleh banyak pelajaran, baik dalam segi edukasi dan moral. Saya menyadari bahwa pelajaran tersebut sangat berharga untuk kehidupan saya ke depannya.

Dari segi edukasi sendiri saya mendapat pelajaran untuk mampu memenuhi tanggung jawab yang diberikan kepada saya. Tanggung jawab ini muncul pada setiap tahapan. Contoh pertama, ketika masa observasi Masa ini bisa dibilang tidak mudah dikarenakan saya diminta untuk melakukan observasi dengan jangka waktu cukup panjang. Selama waktu tersebut saya diberi tantangan untuk dapat menemukan hal yang dapat dikembangkan dari UMKM KPJ, UMKM yang dipercayakan untuk saya bantu. Saya harus memilah dan memilih program apa yang mereka butuhkan dan dapat saya lakukan hingga selesai. Kemudian pada tahap penetapan masalah dan praktik

pengerjaan ide, saya belajar untuk menggunakan skala prioritas masalah apa yang perlu dibantu terlebih dahulu. Ketika pelatihan bahasa inggris saya juga harus menentukan waktu pembelajaran dan materi pembelajaran. Tantangan yang saya dapatkan ialah bagaimana cara saya dapat menyesuaikan materi dan cara pembelajaran kepada karyawan yang lebih dewasa dari saya. Selain itu saya juga belajar pentingnya berdiskusi sebelum membuat keputusan. Misalnya ketika pembuatan modul pelatihan bahasa inggris yang belum sempat saya diskusikan bersama dosen pembimbing dan sudah langsung saya cetak. Ternyata ada beberapa perbaikan penting yang perlu dilakukan sehingga pencetakan perlu dilakukan lagi.

Untuk segi moral sendiri saya mendapatkan pengalaman yang berharga yaitu beradaptasi dengan lingkungan baru, mulai dari tempat tinggal, makanan yang diberikan, dan cara diskusi di lingkungan baru. Bagaimana cara pendekatan kepada orang baru, sikap rendah hati dan rasa terbuka kepada orang baru ialah pelajaran moral yang saya dapatkan dari kegiatan KKN ini. Puji Tuhan semuanya saya dapat lalui dengan baik.

Refleksi yang terakhir, saya akhirnya menemukan keluarga baru yaitu dengan karyawan UMKM KPJ dan teman-teman KKN saya. Kami bersepuluh mendapatkan UMKM yang berbeda sehingga semuanya sama-sama belajar dan berjuang memajukan UMKM-nya. Interaksi rutin yang kami lakukan tiap minggu menjadi dukungan agar bisa menyelesaikan kegiatan KKN dengan hasil yang berdampak baik bagi UMKM yang kami dampingi.

8. Simpulan dan Saran/Rekomendasi

Saya menyadari bahwa kegiatan KKN Tematik ini merupakan hal baru bagi kampus Atma Jaya, tetapi secara keseluruhan dapat saya sampaikan bahwa kegiatan KKN ini cukup baik, baik dalam pendampingan dosen dalam pembekalan dan praktik saat di lapangan. Semuanya sangat membantu saya dan teman-teman untuk mengikuti kegiatan ini.

Saran dari saya untuk kegiatan KKN ini ialah pemilihan pendamping di daerah yang perlu dilakukan dengan cermat dan bijaksana. Dikarenakan



berdasarkan pengamatan saya, kontribusi dari Desa Wisata untuk memberi saran saat berdiskusi yang kurang responsif. Mungkin untuk ke depannya, pihak kampus dapat memilih pendamping lapangan yang lebih dewasa dalam pikiran dan juga yang lebih mendalami tentang UMKM daerah tersebut.

9. Daftar Acuan

(lihat <https://libguides.umgc.edu/apa-examples>) Acuan yang tertulis di sini hanya yang dikutip/diacu di dalam laporan ini.

(Naifu, 2019)

10. Dokumentasi Kegiatan



Gambar 7. Belajar memerah susu dibantu oleh Mas Pri



Gambar 8. Belajar memberi susu kepada anak kambing



Gambar 9. Belajar membuat susu kambing bubuk



Gambar 10. Foto Bersama dengan pemilik dan karyawan UMKM