



English Training in Customer Service and Negotiation at 13ML Coffe

Nazli Fahada¹, Chairunnisa²

^{1,2} Universitas Prima Indonesia, Indonesia

Corresponding Author : ✉ nazlifahada@unprimdn.ac.id

ABSTRACT

Pelayanan pelanggan dan kemampuan negosiasi merupakan keterampilan penting dalam dunia bisnis, khususnya dalam industri kuliner dan kafe. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris karyawan 13ML Coffee dalam konteks pelayanan pelanggan (customer service) dan negosiasi. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilakukan melalui pendekatan pelatihan langsung, simulasi, dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan berbahasa Inggris peserta, khususnya dalam menyapa pelanggan, menangani keluhan, serta melakukan negosiasi harga dan produk.

Keywords Pelayanan Pelanggan, Negosiasi, Bahasa Inggris

PENDAHULUAN

Dalam dunia kerja modern, terutama di sektor jasa seperti kafe, kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris menjadi keterampilan yang sangat krusial. Hal ini disadari betul oleh 13ML Coffee. Mereka memahami bahwa pelatihan bahasa Inggris yang berfokus pada aspek pelayanan pelanggan dan negosiasi sangat diperlukan untuk mendukung kinerja karyawan dalam menghadapi situasi kerja yang semakin kompetitif dan dinamis.

Pelayanan pelanggan (customer service) mencakup berbagai kemampuan penting seperti menyapa pelanggan dengan ramah, memberikan penjelasan yang jelas mengenai produk atau menu yang ditawarkan, serta menangani keluhan pelanggan dengan cara yang sopan, sabar, dan profesional. Kemampuan ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan, tetapi juga membangun citra positif perusahaan.

Keterampilan negosiasi meliputi kemampuan untuk melakukan tawar-menawar secara efektif, menjelaskan nilai dan keunggulan produk kepada pelanggan, serta membangun komunikasi yang mampu menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Hal ini menjadi sangat penting dalam menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Oleh karena itu, pelatihan bahasa Inggris ini dilaksanakan sebagai bagian dari upaya peningkatan kompetensi komunikasi para karyawan 13ML Coffee. Tujuannya adalah agar mereka mampu memberikan layanan prima, tidak hanya kepada pelanggan lokal, tetapi juga kepada pelanggan internasional, sehingga menciptakan pengalaman yang profesional dan berkelas bagi setiap pengunjung.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan ini terdiri dari beberapa tahapan:

1. Identifikasi Masalah dan Kebutuhan
Tim PkM melakukan observasi langsung dan wawancara dengan manajemen dan staf 13ML Coffee. Ditemukan bahwa staf memiliki keterbatasan dalam penggunaan bahasa Inggris terutama dalam situasi layanan dan negosiasi.
2. Perencanaan Program Pelatihan
Materi pelatihan dirancang sesuai kebutuhan, meliputi:
 1. Bahasa Inggris dasar dalam pelayanan.
 2. Ekspresi umum dalam menangani keluhan.
 3. Strategi komunikasi negosiasi dalam konteks pelayanan makanan/minuman.
3. Pelaksanaan Pelatihan
Pelatihan dilaksanakan dalam bentuk:
 1. Sesi teori dan praktik langsung.
 2. Simulasi dialog customer service.
 3. Role-play negosiasi antara staf dan pelanggan.
4. Evaluasi
Penilaian dilakukan sebelum dan sesudah pelatihan menggunakan soal lisan dan simulasi, untuk mengukur peningkatan keterampilan peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan berlangsung selama 1 hari dan diikuti oleh 2 pekerja dari 13ML Coffee. Adapun hasil dan temuan utama adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kemampuan Bahasa:
Peserta mampu menggunakan ekspresi layanan seperti:
"How may I help you today?"
"Would you like to try our new product?"
"I apologize for the inconvenience."



Gambar 1.

Kegiatan Memperkenalkan Topik

2. Peningkatan Kepercayaan Diri

Melalui praktik langsung dan simulasi layanan pelanggan, peserta pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan dalam rasa percaya diri mereka saat berbicara dalam bahasa Inggris. Mereka tidak hanya menjadi lebih berani dalam menyapa pelanggan asing, tetapi juga lebih lancar dan natural dalam menyampaikan informasi serta menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.

3. Kemampuan Negosiasi

Dalam sesi simulasi yang dirancang menyerupai situasi nyata, peserta mampu mempraktikkan keterampilan negosiasi secara sederhana namun efektif. Mereka belajar bagaimana menawarkan diskon, menjelaskan keunggulan produk atau layanan, serta membujuk pelanggan dengan menggunakan bahasa Inggris yang sopan, persuasif, dan sesuai konteks bisnis. Hal ini membantu mereka dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan internasional.

4. Respon Positif Manajemen

Pihak manajemen memberikan apresiasi terhadap hasil pelatihan, dengan mencatat adanya peningkatan yang nyata dalam kemampuan komunikasi staf. Tidak hanya dari segi bahasa, tetapi juga dari segi profesionalisme dan sikap dalam menghadapi pelanggan. Manajemen juga mencatat bahwa pengalaman pelanggan menjadi lebih positif, terlihat dari peningkatan kepuasan dan kenyamanan pelanggan asing selama berinteraksi dengan staf setelah pelatihan dilakukan.



Gambar 2. Foto Bersama

KESIMPULAN

Pelatihan bahasa Inggris dalam konteks pelayanan dan negosiasi memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kemampuan komunikasi staf 13ML Coffee. Melalui pendekatan praktis seperti role play, simulasi interaksi dengan pelanggan asing, dan latihan percakapan langsung, pelatihan ini berhasil meningkatkan kepercayaan diri peserta serta kemampuan mereka dalam menyampaikan layanan secara profesional, ramah, dan efektif. Staf menjadi lebih tanggap, sopan, dan mampu menjelaskan produk maupun menangani keluhan pelanggan dengan bahasa Inggris yang tepat dan meyakinkan. Pelatihan ini juga mendukung peningkatan citra usaha di mata pelanggan. Oleh karena itu, pelatihan serupa sangat direkomendasikan untuk diterapkan pada UMKM lain di sektor jasa, sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di era globalisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta.
- Fadhilah, R. (2020). Pelatihan bahasa Inggris berbasis peran (role play) untuk meningkatkan kemampuan speaking karyawan hotel. *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris*, 5(1), 45-53. <https://doi.org/10.31227/jpbi.v5i1.453>
- Fahada, N., & Hutahaean, T. F. (2023). Pelatihan Penyusunan Laporan Arus Kas pada Nagata Motor. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Inovasi*, 2(1), 18-22.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2021). *Strategi pengembangan UMKM di era digital*. Deputi Bidang Usaha Kecil, Kemenkop UKM.
- Marzuki, A. G. (2017). Pengaruh pelatihan bahasa Inggris terhadap peningkatan layanan pelanggan di usaha mikro. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(2), 102-110.

- Nurgiyantoro, B. (2010). *Penilaian pembelajaran bahasa*. BPFE Yogyakarta.
- Sanjaya, W. (2011). *Strategi pembelajaran: Berorientasi standar proses pendidikan*. Kencana Prenada Media.