

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bahasa Inggris memiliki peran yang sangat penting dalam industri hotel karena menjadi bahasa komunikasi global yang umum digunakan di dunia bisnis. Dalam konteks ini, banyak tamu hotel berasal dari berbagai negara dengan latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda. Oleh karena itu, karyawan hotel perlu memiliki kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan ramah kepada tamu-tamu internasional. Kemampuan berbicara, menulis, dan memahami Bahasa Inggris tidak hanya mempermudah proses *check-in* dan *check-out*, tetapi juga memungkinkan karyawan untuk memberikan informasi, menanggapi pertanyaan, dan menangani permintaan dengan lebih baik. Salah satu aspek penting dari kebutuhan Bahasa Inggris dalam industri hotel adalah peningkatan reputasi dan daya saing suatu properti. Tamu-tamu internasional cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi terhadap hotel yang dapat menyediakan layanan dengan menggunakan Bahasa Inggris dengan baik. Hal ini menciptakan kesan profesionalisme dan keramahan yang dapat membedakan suatu hotel dari pesaingnya. Menurut Tolstykh & Khomutova (2012) kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dalam Bahasa Inggris di industri hotel tidak hanya membangun jembatan antara staf dan tamu, tetapi juga memiliki dampak signifikan pada reputasi dan daya saing properti. Tamu internasional cenderung memberikan penilaian lebih tinggi kepada hotel yang dapat menyediakan layanan dengan menggunakan Bahasa Inggris dengan baik. Dalam era globalisasi ini, bahasa menjadi kunci untuk menciptakan kesan profesionalisme dan keramahan, yang secara langsung membedakan suatu hotel dari pesaingnya.

Kemampuan berkomunikasi sangat penting dalam sektor pariwisata, terutama di bidang perhotelan. Dalam konteks industri perhotelan, keterampilan komunikasi menjadi hal yang sangat penting dan harus dikuasai dengan baik. Dalam industri perhotelan, keterampilan komunikasi tidak hanya diperlukan dalam

berinteraksi dengan tamu, tetapi juga dalam berkomunikasi dengan rekan kerja, atasan, dan pihak terkait lainnya. Kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, mendengarkan dengan baik, dan berkomunikasi secara efektif akan membantu menciptakan pelayanan yang optimal bagi para tamu.

Mengembangkan komunikasi yang efektif dengan wisatawan bukanlah tugas yang mudah (Mas'udah et al., 2022). Dalam hal ini, pemahaman yang lebih mendalam tentang isu-isu yang mengelilingi keterampilan bahasa sangat diperlukan. Inilah sebabnya mengapa bahasa adalah salah satu aspek yang paling penting dalam kehidupan sehari-hari kita dan tidak boleh diabaikan dalam kegiatan manusia (Sumarto, 2019). Salah satu strategi yang dianggap efektif untuk menghubungkan relevansi pendidikan dengan dunia kerja adalah konsep "link and match" (Tynjälä, dalam Mahfud, dkk., 2017). Oleh karena itu, analisis kebutuhan target merupakan langkah krusial untuk memastikan bahwa pendidikan dapat memberikan kontribusi yang relevan dan efektif bagi dunia kerja, termasuk dalam sektor pariwisata dan perhotelan.

Industri hotel, terutama dalam aspek housekeeping, mempertimbangkan kebutuhan Bahasa Inggris sebagai hal yang krusial dalam memastikan operasional yang efisien dan pelayanan berkualitas kepada tamu. Sebagai bagian integral dari layanan hotel, tim housekeeping bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. Dalam konteks ini, kebutuhan akan Bahasa Inggris menjadi penting dalam memahami petunjuk pembersihan kamar, kebutuhan tamu khusus, dan komunikasi dengan staf lainnya. Isu terkait kebutuhan Bahasa Inggris dalam housekeeping di industri hotel melibatkan pemahaman instruksi pembersihan yang dapat bervariasi tergantung pada permintaan khusus tamu. Misalnya, pemahaman yang jelas terhadap petunjuk khusus seperti penggunaan bahan pembersih tertentu atau penataan kamar sesuai keinginan tamu menjadi kunci untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Dalam hal ini, kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dapat mencegah kesalahpahaman dan memastikan kebutuhan tamu dipenuhi dengan baik. Keberhasilan dalam industri hotel, terutama pada aspek housekeeping, sangat tergantung pada kemampuan staf untuk memahami instruksi pembersihan yang beragam, terutama dalam merespons permintaan khusus tamu. Pemahaman yang tepat terhadap petunjuk, seperti

penggunaan bahan pembersih spesifik atau penataan kamar sesuai preferensi tamu, menjadi elemen kunci dalam menyajikan pelayanan yang memuaskan. Dalam konteks ini, kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris bukan hanya sekadar sarana untuk menyampaikan instruksi, tetapi juga merupakan penjamin untuk mencegah kesalahpahaman dan memastikan kebutuhan tamu dipenuhi dengan baik (Fauziah, 2019).

Four Points by Sheraton Bali Ungasan menghadapi beberapa permasalahan serius dalam operasional housekeeping akibat miskomunikasi di antara stafnya. Salah satu isu utama yang sering terjadi adalah kesalahan dalam men-set up permintaan tamu, sebagai contoh, ada kejadian di mana tamu yang seharusnya mendapatkan *setup honeymoon* malah diatur sebagai *birthday setup*, yang tentunya menimbulkan ketidaknyamanan dan kekecewaan pada tamu. Selain itu, insiden di mana staf tetap memasuki kamar tamu meskipun tanda "*Do Not Disturb*" (DND) sudah dipasang, menjadi masalah yang sering dikeluhkan. Situasi-situasi seperti ini menekankan pentingnya analisa mendalam terhadap penggunaan bahasa Inggris, baik dalam hal ekspresi maupun fungsi, agar komunikasi antara staf lebih efektif dan permintaan tamu dapat dipenuhi dengan tepat. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan housekeeping bisa tercapai, meningkatkan kepuasan tamu dan reputasi hotel secara keseluruhan.

Salah satu perusahaan yaitu Hotel *Four Points By Sheraton* Bali Ungasan yang terletak pada banjar Giri Dharma Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan Bahasa Inggris dalam lingkup departemen *housekeeping* yang mengarah pada SOP kerja, fasilitas kamar, *amenitis*, dan segala kebutuhan yang menggunakan istilah bahasa Inggris pada departemen *Housekeeping*. Analisis kebutuhan Bahasa Inggris pada departemen *housekeeping* di Four Points by Sheraton Ungasan menunjukkan beberapa masalah atau kesenjangan yang perlu menjadi fokus penelitian seperti keberagaman tamu internasional yang menginap di hotel tersebut menciptakan kompleksitas dalam pemahaman instruksi pembersihan yang bervariasi tergantung pada keinginan dan kebutuhan khusus tamu. Kesenjangan ini dapat mengakibatkan kesalahpahaman dalam melaksanakan tugas *housekeeping*, mempengaruhi kualitas layanan, dan potensialnya meningkatkan tingkat ketidakpuasan tamu. Selanjutnya

Berdasarkan fenomena masalah yang di paparkan pada latar belakang maka penulis tertarik untuk melakukan lebih lanjut untuk mengidentifikasi sejauh mana analisis kebutuhan bahasa inggris dalam keterampilan berbahasa inggris fungsi dan ekspresi bahasa inggris yang dibutuhkan serta strategi yang tepat untuk mengembangkan kemampuan berbahasa inggris khususnya dalam lingkup departemen *housekeeping* di hotel Four Point By Sheraton Bali UNGASAN. Selain itu tingkat keterampilan Bahasa Inggris *staf housekeeping* mungkin bervariasi. Ini dapat menjadi hambatan untuk mencapai standar pelayanan yang diinginkan oleh Four Points by Sheraton Ungasan. Oleh karena itu, analisis dapat berfokus pada identifikasi tingkat keterampilan Bahasa Inggris yang diperlukan oleh staf *housekeeping* dan agar dapat ditingkatkan melalui program pelatihan yang sesuai. Analisis ini dapat mengungkap bahwa masalah komunikasi dan pemahaman instruksi mempengaruhi citra hotel di mata tamu.

Dalam penelitian terkait, Rizal (2018) menekankan urgensi untuk mengidentifikasi dan meningkatkan tingkat keterampilan Bahasa Inggris yang dimiliki oleh staf *housekeeping* di lingkungan perhotelan. Studi ini menyoroti bahwa pelatihan yang tepat dapat meningkatkan kemampuan komunikasi dalam Bahasa Inggris, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas layanan *housekeeping*. Temuan ini memberikan landasan untuk penelitian lebih lanjut yang dapat mengadaptasi metode pelatihan yang efektif untuk meningkatkan keterampilan Bahasa Inggris di *Four Points by Sheraton Ungasan*. Lebih lanjut, penelitian oleh Sumarsono (2019) mengeksplorasi dampak kekurangan Bahasa Inggris dalam departemen *housekeeping* terhadap reputasi hotel. Analisis mendalam mereka menunjukkan bahwa masalah komunikasi dan kesalahan pemahaman instruksi dapat secara signifikan merusak citra hotel di mata tamu. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya penanganan kebutuhan Bahasa Inggris dalam *housekeeping* sebagai elemen kunci dalam menjaga reputasi hotel.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris pada lingkup Departemen *Housekeeping* di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan dengan tujuan mendapatkan wawasan yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan *housekeeping*, khususnya dalam

hal pemahaman instruksi pembersihan yang berkaitan dengan permintaan khusus tamu.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Penelitian ini mengidentifikasi mengenai kebutuhan bahasa inggris yaitu keterampilan berbahasa inggris fungsi dan expresi Bahasa Inggris dalam lingkup departemen *housekeeping* di hotel *Four Point by sheraton* Bali UNGASAN dikarenakan sering terjadinya missskomunikasi dalam men setup *request* tamu serta kurangnya pemahaman karyawan tentang kosa kata di lingkup *housekeeping*. Selain itu penulis juga mengidentifikasi bagaimana strategi yang tepat untuk mengembangkan kemampuan berbahasa fungsi dan expresi bahasa inggris khususnya dalam lingkup departemen *housekeeping*. Dari aspek-aspek pembahasan ini diharapkan penelitian ini akan memberikan pengetahuan mengenai kebutuhan bahasa Inggris serta keterampilan berbahasa inggris dalam fungsi, dan expresi bahasa inggris pada lingkup departemen *housekeeping*.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini difokuskan pada analisis kebutuhan Bahasa inggris dalam lingkup departemen *housekeeping* sekaligus mengidentifikasi bagaimana kebutuhan berbahasa yang dibutuhkan di *housekeeping* di *Four Point By Sheraton Ungasan*, hanya dilakukan pada lingkup departemen *housekeeping* saja dan yang dilibatkan dalam penelitian ini yaitu *Executive Housekeeper*, *Supervisor*, dan *Staff* dibagian departemen *housekeeping*.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa fungsi bahasa inggris yang dibutuhkan dalam standar operasional prosedur lingkup departemen *housekeeping* di *Four Points by Sheraton* Bali Ungasan?

2. Apa ekspresi bahasa yang dibutuhkan di departemen housekeeping di di Four Points by Sheraton Bali UNGASAN?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi fungsi bahasa inggris yang dibutuhkan dalam lingkup departemen housekeeping di Four Points By Sheraton Bali Ungasan.
2. Untuk mengidentifikasi ekspresi bahasa yang dibutuhkan di departemen housekeeping di di Four Points by Sheraton Bali UNGASAN

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan wawasan bagaimana kebutuhan bahasa inggris fungsi dan ekspresi bahasa inggris dalam lingkup departemen housekeeping. Hasil penelitian dapat dijadikan sumber informasi oleh *staff*, Training, dan rekan kerja yang terlibat khususnya pada departemen *housekeeping* di *four point by sheraton* Bali UNGASAN bahwa pentingnya meningkatkan ilmu pengetahuan dalam bidang kemampuan berbahasa.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Perusahaan (Hotel)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dari pihak perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusia (SDM) melalui strategi berbahasa inggris. Dengan daya tarik yang lebih besar bagi tamu internasional, hotel dapat mengalami peningkatan dalam okupansi kamar dan pendapatan yang dihasilkan dari layanan perhotelan. Kemampuan berbahasa inggris juga memungkinkan kerja sama yang lebih baik dengan mitra bisnis global.

- b. Bagi *Staff* (karyawan)

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kemampuan berbahasa inggris secara teori maupun dalam pengaplikasian di

lapangan. *Staff* yang memiliki kemampuan berbahasa inggris yang baik memiliki peluang karir yang lebih baik di industri perhotelan.

c. Bagi *Training*

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk mengembangkan kemampuan berbahasa inggris pada lingkup departemen *housekeeping* supaya kedepannya lebih mudah belajar dan menguasai pekerjaan pada departemen *housekeeping*.

d. Bagi Pihak Lain (Peneliti Selanjutnya)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya, serta sebagai pertimbangan bagi perusahaan yang memiliki masalah dalam berbahasa inggris khususnya pada lingkup departemen *housekeeping* disebuah industry perhotelan.

