

**ANALISIS KEBUTUHAN BERBAHASA INGGRIS DI
BAGIAN FOOD & BEVERAGE SERVICE DI b HOTEL
BALI & SPA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan Jurusan Manajemen**



**Oleh
Ni Luh Putu Putri Mayoni
NIM. 2257015002**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

TUGAS AKHIR


**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA TERAPAN PARIWISATA**



Dr. A.A.N. Yudha M. Mahardika, M. Pd. Luh Putu Trivanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.
NIP. 198003122002121002 NIP. 199303302022032013


Tugas Akhir oleh Ni Luh Putu Putri Mayoni
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Juli 2024

Dewan Penguji,


Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M. Pd.

(Ketua)

NIP. 198003122002121002


Luh Putu Trivanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.

(Anggota)

NIP. 199303302022032013


Trianasari, M.M., Ph.D.

(Anggota)

NIP. 197006062002122002



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar sarjana Terapan Pariwisata

Pada

Hari : Kamis

Tanggal : 11 Juli 2024

Menyetujui,


Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993632001


Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi,


Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

UNDIKSHA

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris Di Bagian Food & Beverage Service Di b Hotel Bali & Spa" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung sanksi/resiko yang di tetapkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-nya-lah, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **”Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris Di Bagian Food & Beverage Service Di b Hotel Bali & Spa”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pengelolaan perhotelan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M,Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par Selaku Ketua Jurusan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan.
5. Bapak Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M. Pd. Selaku Dosen Pembimbing satu yang telah bersedia membimbing dan membantu penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.
6. Ibu Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi,S.Pd., M.Par. Selaku Dosen Pembimbing Dua, yang sudah bersabar dan selalu meluangkan waktunya untuk memberikan membimbing ditengah kesibukannya.
7. Seluruh jajaran staf jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan support serta semangat dan doa yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar.
9. Untuk seluruh teman-teman dan rekan-rekan Mahasiswa kelas A yang selalu memberikan semangat dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 11 Juli 2024



Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PRAKATA..... | i |
| ABSTRAK | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 6 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis | 7 |
| 1.6.2 Manfaat Praktis | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan..... | 9 |
| 2.2 Landasan Teori | 15 |
| 2.2.1 Definisi Konsep Analisis Kebutuhan..... | 15 |
| 2.2.2 Definisi Fungsi dan Ekspresi Bahasa..... | 16 |
| 2.2.3 Konsep Tata Hidang (Food & Beverage Service)..... | 17 |
| 2.2.4 Konsep Standard Operational Procedure (SOP)..... | 18 |
| 2.3 Model Penelitian..... | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 20 |
| 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 20 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 21 |
| 3.3 Sumber Data | 21 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 21 |
| 3.4.1 Observasi | 21 |
| 3.4.2 Wawancara | 22 |
| 3.4.3 Studi Dokumen | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5 Metode & Teknik Analisis Data | 23 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 25 |
| 4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan | 25 |
| 4.1.1 SOP (Standard Oprational Procedure) Hotel | 25 |
| 4.1.2 Fungsi Bahasa dan Ekspresi Bahasa Inggris yang Diterapkan di Bagian Food & Beverage Service di b Hotel Bali & Spa | 32 |
| 4.2 Pembahasan | 34 |
| 4.2.1 Fungsi bahasa yang diterapkan di bagian Food & Beverage Service di b Hotel Bali & Spa | 34 |
| 4.2.2 Ekspresi Bahasa Inggris yang diterapkan di bagian Food & Beverage Service di b Hotel Bali & Spa | 38 |
| BAB V PENUTUP | 42 |
| 5.1 Simpulan | 42 |
| 5.2 Saran | 43 |
| DAFTAR PUSTAKA | 44 |
| LAMPIRAN | 46 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya | 9 |
| Tabel 4.1 SOP (Standar Oprational Procedure) Food & beverage service di b Hotel Bali & Spa | 26 |
| Tabel 4.2 Fungsi dan Ekspresi Bahasa Inggris Sesuai Dengan Sequence of Service. | 32 |



DAFTAR BAGAN

| | |
|----------------------------------|----|
| Bagan 2.1 Model Penelitian | 19 |
|----------------------------------|----|



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Asisten Manager Atas Nama Made Supartana | 46 |
| Lampiran 2. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Supervisor atas nama Gede Sapta Purbana. | 47 |
| Lampiran 3. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Capt atas nama Putu Adi Surya | 48 |
| Lampiran 4. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Waitress atas nama Kadek Lisnia Wati Heri Utami..... | 49 |
| Lampiran 5. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Waitress atas nama Ni Wayan Era Winati | 50 |
| Lampiran 6. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Waiter atas nama Komang Juliarta..... | 51 |
| Lampiran 7. Dokumentasi pada saat Observasi dan Wawancara | 53 |

