

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

Oleh

Ni Luh Putu Putri Mayoni, NIM. 2257015002

Jurusan Manajemen

Program Studi Pengelolaan Perhotelan Divloma IV

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi bahasa yang diterapkan di bagian *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa. Tujuan peneliitian untuk mengetahui ekspresi Bahasa Inggris yang diterapkan di bagian *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dengan menggunakan berbagai ekspresi bahasa Inggris ini, staf *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan profesional bagi tamu mereka. Ekspresi-ekspresi ini tidak hanya membantu memperlancar proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kualitas keseluruhan pengalaman tamu di hotel tersebut. bahasa tidak hanya berperan sebagai alat komunikasi di *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa, tetapi juga sebagai fondasi yang memastikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu dan keberhasilan operasional hotel secara keseluruhan. Berdasarkan rumusan masalah yang pertama ditemukan bahwa penerapan Fungsi Bahasa pada *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa dilaksanakan sesuai dengan SOP (standard Oprational Procedure) hotel yang telah di tetapkan oleh Department *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa. Rumusan masalah kedua ditemukan bahwa penerapan Ekspresi Bahasa Inggris pada *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa menyesuaikan fungsi Bahasa yang sudah di terapkan oleh pihak hotel yaitu sesuai dengan SOP hotel. Mengadakan program belajar Bahasa seperti mengadakan kursus singkat /membuat group Bahasa lokal bagi tamu yang ingin belajar Bahasa lokal. Pelayanan multibahasa, melatih staf untuk bisa berkomunikasi dalam berbagai Bahasa agar tamu dari berbagai negara merasa nyaman dan tidak terjadi missskomunikasi.

Kata Kunci : Berbahasa Inggris, *Food & Beverage*, hotel

ANALYSIS OF ENGLISH LANGUAGE NEEDS IN THE FOOD & BEVERAGE SERVICE SECTION AT b HOTEL BALI & SPA

By

Ni Luh Putu Putri Mayoni, NIM. 2257015002

Prodi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

ABSTRACT

The objective of this research is to understand the language functions applied in the Food & Beverage Service section at b Hotel Bali & Spa. The research aims to identify the English expressions used in the Food & Beverage Service section at b Hotel Bali & Spa. This is a qualitative study. By using these various English expressions, the Food & Beverage Service staff at b Hotel Bali & Spa can create a friendly and professional environment for their guests. These expressions not only help streamline the service process but also enhance the overall quality of the guest experience at the hotel. Language functions not only as a communication tool in the Food & Beverage Service section at b Hotel Bali & Spa but also as a foundation ensuring a satisfying experience for guests and the overall operational success of the hotel. Based on the first research question, it was found that the implementation of Language Functions in the Food & Beverage Service at b Hotel Bali & Spa is carried out according to the hotel's Standard Operational Procedure (SOP) established by the Food & Beverage Service Department at b Hotel Bali & Spa. The second research question found that the implementation of English Expressions in the Food & Beverage Service at b Hotel Bali & Spa aligns with the language functions already implemented by the hotel, in accordance with the hotel's SOP. Conducting language learning programs, such as short courses or creating local language groups for guests who want to learn the local language. Multilingual service, training staff to communicate in various languages so that guests from different countries feel comfortable and miscommunication is avoided.

Keywords: English speaking, Food & Drink, hotel