

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata saat ini tercermin semakin cepat sehingga tercipta aktivitas perekonomian yang semakin luas yang terjadi di Bali. Hal ini tercermin dari adanya aktivitas perekonomian di perusahaan dari banyak sektor. Salah satu sektor industri yang dapat menunjang aktivitas perekonomian dalam suatu negara adalah sektor industri pariwisata. Pariwisata menjadi aspek penting dalam kemajuan ekonomi suatu Negara dimana pariwisata menjadi pilihan utama dalam pengembangan wilayah Menurut L.M. Azhar Saban dalam Ilwan 2023, wilayah tersebut menjadi bagian penting dari negara seperti sektor pariwisata di Bali. Menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Bali tetap menjadi penyumbang devisa terbesar Indonesia setelah industri minyak dan gas, seperti dilaporkan oleh CNBC pada tahun 2021. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Gubernur Bali yang mencatat peningkatan kunjungan wisatawan asing ke Pulau Bali tahun ini, menurut laporan CNN pada tahun 2023.

Dengan adanya perkembangan ini harus sejalan dengan kompetensi dan keterampilan masyarakat yang bergelut dalam industri pariwisata, khususnya keterampilan berbahasa Inggris. Kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil dalam memberikan pelayanan yang optimal sangatlah diperlukan dalam industri pariwisata khususnya industri perhotelan (Wulandari and Rahmawati, 2020).

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan menyatakan bahwa keterampilan berkomunikasi merupakan salah satu sumber daya yang diperlukan siswa untuk memasuki abad ke-21 dan menguasai revolusi industri 4.0. Keterampilan

komunikasi merupakan suatu hal yang dibutuhkan dan harus dikuasai khususnya di dunia perhotelan. Memiliki kemampuan berbahasa asing (terutama Bahasa Inggris), mengingat bahwa Bahasa Inggris adalah Bahasa Internasional, akan membantu mendapatkan hasil kinerja yang baik (Wulandari and Rahmawati, 2020). Keterampilan berbahasa Inggris dapat meningkatkan efektifitas komunikasi antara pelaku wisata dengan wisatawan serta komunikasi antar pelaku wisata (Damayanti 2019).

Keterampilan Bahasa Inggris sangat diperlukan dalam departemen Tata Hidang (*Food and Beverage Service*). Departemen ini memiliki peran yang penting untuk mempergunakan keterampilan Bahasa Inggris karena banyak berinteraksi langsung dengan tamu dan berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris. *F & B Service* adalah salah satu departemen yang berperan penting dalam mendatangkan keuntungan bagi hotel, dimana Tata Hidang bertugas dan bertanggung jawab untuk menyiapkan dan menghadirkan makanan dan minuman kepada tamu yang disertakan dengan pelayanan yang baik (Wahyuningsih, 2019). Pramusaji adalah orang yang bekerja di sebuah restoran dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan profesional kepada pelanggan seperti, menyiapkan meja dan peralatan makan, memberikan sambutan, menyajikan makanan dan minuman, membantu memenuhi kebutuhan pelanggan, dan menjaga lingkungan restoran agar tetap bersih (Wulandari and Rahmawati, 2020).

Dengan pentingnya keberadaan departemen Tata Hidang (*Food and Beverage Service*) sehingga diperlukannya keterampilan Bahasa Inggris. Menurut penelitian dari (Wulandari and Rahmawati, 2020) keterampilan Bahasa Inggris berupa fungsi bahasa dan ekspresi bahasa wajib dikuasai oleh seorang pramusaji.

Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh (Widha Raditia, 2022) bahwa komunikasi Bahasa Inggris sangat penting pada pelayanan kepada tamu di *banquet service* hotel Mandarin Oriental Jakarta karena pada *staff* hotel yang bekerja sebagai *banquet service* dapat melakukan komunikasi Bahasa Inggris kepada tamu dari luar Negeri. Dengan demikian, mahasiswa bidang perhotelan pada Universitas Pendidikan Ganesha, perlu mengetahui keterampilan yang dibutuhkan dalam mempelajari Bahasa Inggris bidang perhotelan.

Selain itu, seiring perkembangan dunia pendidikan, sistem pendidikan harus disesuaikan dengan kebutuhan bisnis atau industri. Melakukan "*link and match*" yang artinya cara yang dapat digunakan untuk menerapkan pendidikan yang relevan dengan dunia kerja menurut (Mahfud, dkk., 2017) dalam artikel (Wulandari and Rahmawati, 2020). Salah satu cara dalam melakukan "*link and match*" adalah dengan melakukan analisis kebutuhan target. Analisa kebutuhan target sangat berperan dalam departemen Tata Hidang (*Food and Beverage Service*). Menurut William and Swales dalam (Mahardika, 2019) memandang analisis kebutuhan sebagai "*target-centered*" untuk mengidentifikasi tugas yang akan dilakukan di lapangan, sehingga dengan menentukan keterampilan, fungsi, dan ekspresi bahasa apa yang diperlukan siswa dapat membantu siswa menyelesaikan tugas dengan baik. Kemudian menurut (Savignon, 1983) dalam artikel (Mahardika, 2019) lebih lanjut menyatakan bahwa Kesuksesan dalam berkomunikasi sangat dipengaruhi oleh pemahaman dan penguasaan fungsi dan ekspresi bahasa. Karena itu, memiliki kemampuan berbahasa yang baik akan lebih mudah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Dengan adanya kebutuhan berbahasa akan difokuskan pada analisis

kebutuhan target yang terdiri dari analisis fungsi-fungsi Bahasa, serta analisis ekspresi Bahasa Inggris untuk melakukan sebuah analisis kebutuhan target, maka penelitian ini kemudian direncanakan. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Kebutuhan Bahasa Inggris di Bagian Food & Beverage Service Di b Hotel Bali & Spa. Dalam hotel ini, peneliti melaksanakan proses observasi, studi dokumen dan wawancara kecil dengan para peserta magang, karyawan restaurant, dan asisten manager maupun manager, dimana pada proses observasi ini, didapatkan bahwa keterampilan berbahasa Inggris dalam melayani masih dianggap sulit oleh peserta magang. Sehingga dengan mengetahui hal ini, penelitian ini hanya berfokus pada hotel bintang empat yaitu b Hotel Bali & Spa.

b Hotel Bali & Spa adalah hotel bintang 4 di Bali yang menyediakan pelayanan yang ramah dan fasilitas hampir seperti hotel Bintang 5. Hotel ini terletak di Denpasar dan kawasan pariwisata Bali Kuta, hanya 7 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai. b Hotel Bali & Spa juga dekat dengan Pantai Kuta yang terkenal, Legian dan Seminyak dengan hiburan, kegiatan rekreasi, restoran, pantai dan pusat perbelanjaan. Berdiri di atas lanskap seluas 6.580m<sup>2</sup> dengan desain modern dan cerdas yang disentuh dengan Warisan Bali, 230 kamar deluxe, 2 kamar suite dan 6 ruang pertemuan akan memastikan semua orang mengenakan biaya " *Where Ever Stay is Unique*" (bhot elbali, 2023).

Berdasarkan latar belakang dan kajian di atas, serta pengamatan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “**Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris di Bagian Food & Beverage Service di b Hotel Bali & Spa.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sektor pariwisata Bali menjadi penunjang aktivitas perekonomian sehingga diikuti dengan keberadaan hotel yang terus berkembang. Dengan adanya perkembangan ini harus sejalan dengan kompetensi dan keterampilan masyarakat yang bergelut dalam industri ini, khususnya keterampilan berbahasa Inggris
2. Keterampilan berbahasa menjadi sebuah keterampilan wajib di dunia perhotelan. Keterampilan berbahasa Inggris, sebagai bahasa Internasional, menjadi sebuah kebutuhan utama bagi para karyawan dan calon pekerja dunia perhotelan. Salah satu departemen yang membutuhkan keterampilan bahasa Inggris adalah F & B Service.
3. Dalam proses observasi dengan para peserta magang, keterampilan berbahasa Inggris dalam melayani masih dianggap sulit. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan akan peningkatan keterampilan berbahasa Inggris. Untuk mengetahui kebutuhan berbahasa Inggris di bidang F&B Service diperlukan sebuah analisis kebutuhan.
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan menelaah kebutuhan berbahasa Inggris di bidang F & B service di hotel. Analisis kebutuhan berbahasa akan difokuskan pada analisis kebutuhan target, yang terdiri dari analisis fungsi-fungsi bahasa, serta analisis ekspresi berbahasa Inggris. Fungsi bahasa terkait dengan job description dari pekerjaan yang membutuhkan keterampilan berbahasa, sedangkan ekspresi berbahasa Inggris terkait dengan ujaran standar

yang disarankan oleh hotel dalam melakukan sebuah aktivitas pelayanan contohnya seperti Sequence of service.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, untuk menghindari pembahasan masalah yang terlalu luas, penulis membatasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memfokuskan pada hotel yang berbintang tiga hingga lima sesuai dengan informasi resmi dari otoritas resmi dari pariwisata.
2. Dalam penelitian ini juga memfokuskan departemen yang langsung berinteraksi dengan tamu maupun pelanggan dengan menggunakan bahasa Inggris seperti staf layanan makanan dan minuman.
3. Kemudian pada aspek komunikasi bahasa Inggris yang mencakup pertanyaan tamu, pemesanan tamu, permintaan tamu, dan pemesanan makanan dan minuman tamu yang melibatkan tentang pelayanan.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan penelitian yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fungsi bahasa yang diterapkan di bagian *food & beverage service* di b Hotel Bali & Spa ?
2. Bagaimana ekspresi Bahasa Inggris yang diterapkan di bagian *food & beverage service* di b Hotel Bali & Spa ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui fungsi bahasa yang diterapkan di bagian *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa.
2. Untuk mengetahui ekspresi Bahasa Inggris yang diterapkan di bagian *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai analisis kebutuhan berbahasa Inggris di bagian pelayanan di hotel berbintang. Penelitian ini juga diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan mengenai teori dan konsep yang sudah ada sebelumnya, serta penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan beberapa pengetahuan seperti fungsi bahasa, ekspresi bahasa dan lain sebagainya.

#### 1.6.2 Manfaat Praktis

##### a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penerapan teori atau ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan dan dapat menguji sejauh mana kemampuan penulis dalam menerapkan bidang ilmunya. Selain itu, penulis dapat menambah

pengetahuan dan wawasan mengenai analisis kebutuhan berbahasa Inggris di bagian pelayanan di hotel berbintang.

b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan kepustakaan di Universitas Pendidikan Ganesha dan menjadi referensi atau literatur yang relevan untuk penelitian serupa selanjutnya mengenai analisis kebutuhan berbahasa Inggris di bagian pelayanan di hotel berbintang.

c. Bagi b Hotel Bali & Spa.

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap bahwa adanya interaksi yang Lebih Baik dengan kemampuan berbahasa Inggris yang lebih baik, staf dapat berinteraksi dengan tamu secara lebih profesional dan ramah. Hal ini akan meningkatkan kepuasan tamu, mengurangi keluhan, dan memperbaiki pengalaman menginap mereka di hotel.

d. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan melalui penelitian ini, masyarakat luas atau pembaca dapat memperoleh informasi dan wawasan mengenai analisis kebutuhan berbahasa Inggris di bagian pelayanan di hotel berbintang, serta dapat digunakan sebagai referensi untuk mendapatkan tambahan ilmu yang beragam.