

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perhotelan penggunaan bahasa Inggris sudah menjadi sebuah kewajiban. Pentingnya bahasa Inggris di dalam dunia perhotelan menurut Safitri et al., (2022), sangatlah penting mengingat bahasa Inggris menjadi bahasa internasional yang sangat basic dan sering digunakan di lingkungan Hotel. Mulai dari staff *Security* yang menggunakan bahasa Inggris dasar, kemudian staff *Receptionist* yang biasa menangani tamu *check in*, sehingga sangat diperlukan untuk menguasai bahasa Inggris yang baik dan benar. Menurut Sani et al., (2021), dengan menguasai bahasa Inggris yang baik dan benar, maka para pekerja yang bekerja di bidang perhotelan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, terutama tamu asing. Selain itu, kemampuan karyawan hotel berbahasa Inggris yang baik akan meningkatkan kualitas dan pengetahuan mereka mengenai bahasa Inggris. Jadi dapat disimpulkan bahwa bahasa Inggris memang sangatlah penting dalam dunia perhotelan.

Bahasa Inggris sangat diperlukan di dalam dunia perhotelan, khususnya di *departement Front Office* yaitu petugas *Receptionist*. Karena seorang *Receptionist* akan secara langsung berinteraksi dengan tamu, mereka dianggap sebagai bagian penting dari perusahaan atau hotel. Maka dari itu, orang yang bekerja sebagai *Receptionist* di sebuah perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik. Biasanya, *Receptionist* berada di ruang paling depan kantor. Namun, jelas bahwa petugas *Receptionist* memikul tugas dan tanggung jawab yang besar karena akan memberikan kesan pertama yang baik atau buruk kepada perusahaan. Dengan kata

lain, ia akan memberikan gambaran yang positif juga. Maka dari itu Seorang *Receptionist* ditugaskan untuk bisa berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris yang baik dan benar terutama saat menerima telepon, menerima tamu, menyediakan formulir, dan menangani pertanyaan serta saat menerima komplain.

Salah satu syarat utama untuk bisa bekerja di bidang perhotelan khususnya di *Receptionist* yaitu perlu untuk memiliki beberapa keterampilan. Keterampilan yang dimaksud yaitu keterampilan bahasa. Menurut Ab. et al., (2023), terdapat 4 (empat) aspek keterampilan bahasa yaitu keterampilan menyimak (*listening skill*), keterampilan berbicara (*speaking skill*), keterampilan membaca (*reading skill*) dan keterampilan menulis (*writing skill*). Dari berbagai keterampilan bahasa tersebut keterampilan berbahasa Inggris menjadi salah satu yang utama dan sangat penting untuk dikuasai oleh pegawai hotel.

Dilihat dari observasi awal pada Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel ditemukan sebuah isu yaitu adanya masalah komunikasi seperti tamu terkadang tidak bisa berkomunikasi dengan baik sehingga perlu adanya kebutuhan berbahasa Inggris yang baik juga. Beberapa masalah yang ditemukan terkait analisis kebutuhan berbahasa Inggris yaitu terutama saat petugas *Receptionist* menerima tamu. Masalah yang dihadapi yaitu dalam pengucapan yang dapat mempengaruhi pemahaman tamu yang berbicara menggunakan bahasa Inggris. Dan terkadang tamu menanyakan kembali dengan mengatakan "*what did you say?*" atau "*sorry?*". Kemudian yang selanjutnya tamu yang berbicara terlalu cepat terkadang sulit dipahami oleh petugas *Receptionist*, sehingga terjadi pengulangan pertanyaan dari tamu kepada petugas *Receptionist*, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terkait analisis kebutuhan berbahasa Inggris di Jambuluwuk

Oceano Seminyak Hotel. Untuk mengidentifikasi lebih lanjut perlu diidentifikasi terkait kebutuhan bahasa Inggris, seperti mengidentifikasi fungsi dan ekspresi bahasa yang diterapkan *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Kesuksesan dalam berkomunikasi sangat dipengaruhi oleh penguasaan fungsi dan ekspresi bahasa, sehingga memberikan layanan yang baik akan lebih mudah diberikan. Mengingat bahasa Inggris sangat penting dalam dunia perhotelan termasuk di *Receptionist* maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian dengan judul "Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris Pada *Receptionist* Di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel".

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan berbahasa Inggris pada *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Berikut identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Petugas *Receptionist* menghadapi masalah dalam pengucapan yang dapat mempengaruhi pemahaman tamu yang berbicara menggunakan bahasa Inggris.
2. Tamu yang berbicara terlalu cepat terkadang sulit dipahami oleh petugas *Receptionist*, sehingga terjadi pengulangan pertanyaan dari tamu.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah umum yang berjudul Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris Pada *Receptionist* Di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel yaitu:

1. Analisis dapat difokuskan pada kebutuhan berbahasa Inggris dalam situasi komunikasi sehari-hari di *Receptionist*, seperti menerima tamu atau menangani keluhan tamu dan juga menjelaskan fasilitas yang ada di hotel.
2. Identifikasi fungsi bahasa dan ekspresi bahasa yang digunakan *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.

#### 1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana fungsi bahasa yang diterapkan pada *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel?
2. Bagaimana ekspresi bahasa yang diterapkan pada *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi fungsi bahasa yang diterapkan pada *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.
2. Mengidentifikasi ekspresi bahasa yang diterapkan pada *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan informasi bagi para pembaca mengenai analisis kebutuhan berbahasa Inggris khususnya

pada petugas *Receptionist*, dan juga apa saja fungsi bahasa dan ekspresi bahasa yang digunakan *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Selain itu dapat menjadi dasar dan acuan bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang komunikasi bahasa Inggris, pengembangan karir, dan pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan.

#### 1.6.2 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan temuan yang bisa memberikan masukan bagi perusahaan mengenai analisis kebutuhan berbahasa Inggris pada *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.

