

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bahasa Inggris dipergunakan di bidang perhotelan harus menjadi sebuah keharusan atau kewajiban, pentingnya bahasa Inggris di bidang perhotelan seperti menurut I. N. Safitri et al., (2022) yaitu dengan beragamnya wisatawan yang datang ke berbagai tempat dan menginap di hotel, maka penguasaan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangat dibutuhkan bagi masyarakat yang bekerja di industri perhotelan agar dapat berkomunikasi dan mengakomodasi kebutuhan tamu hotel. Sedangkan menurut Raditia (2022), yaitu dengan komunikasi berbahasa Inggris yang terus berkembang, karyawan yang bekerja dibidang perhotelan di seluruh dunia, penting bagi mereka untuk dapat berkomunikasi dengan tamu dalam bahasa Inggris, terutama dengan tamu asing. Sedangkan menurut Luh Sri Damayanti (2019), bahasa Inggris adalah salah satu bahasa internasional yang paling banyak digunakan dalam industri pariwisata, yang berarti bahwa bahasa ini sangat penting dalam industri ini. Industri pariwisata menggunakan Bahasa Inggris untuk berkomunikasi dengan wisatawan yang berasal dari seluruh dunia. Jadi ini berarti bahwa memang benar bahasa Inggris itu menjadi bahasa *lingua franca* didunia perhotelan.

Bahasa Inggris sangat diperlukan dalam dunia perhotelan, Khususnya seorang *Guest Relation Officer* di dalam sebuah hotel sangat penting untuk menguasai kemampuan bahasa Inggris yang baik, karena bahasa Inggris adalah bahasa Internasional yang sering digunakan dalam industri perhotelan. Oleh sebab

itu seorang GRO dapat berkomunikasi dengan tamu dari berbagai negara, menjawab pertanyaan, menangani pelayanan tamu dan menangani permintaan dengan lebih efektif, sehingga mengurangi kesalahpahaman dengan tamu. Maka dari itu penulis melakukan penelitian di sebuah hotel berbintang di Bali yaitu Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.

Penelitian ini dilakukan karena ada sebuah isu yang ditemui saat observasi awal seperti adanya masalah komunikasi berbahasa Inggris dengan baik, penelitian ini layak dilakukan karena di hotel harus ada kebutuhan bahasa Inggris yang baik, sehingga perlu dilakukan analisis kebutuhan untuk bisa mengetahui kebutuhan berbahasa Inggris yang baik. Dalam usaha peningkatan keterampilan perlu diketahui adanya identifikasi kebutuhan berbahasa Inggris, seperti mengetahui *language expressions* dan *language functions* yang digunakan. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Analisis Kebutuhan Komunikasi Berbahasa Inggris Kepada Tamu Oleh Guest Relation Officer di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel”.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengenai latar belakang di atas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

- 1) Petugas GRO terkadang belum optimal dalam pengucapan berbahasa Inggris yang dapat mempengaruhi pemahaman tamu
- 2) Petugas GRO terkadang belum optimal saat mendengarkan dalam bahasa Inggris ketika tamu berbicara terlalu cepat, sehingga terjadi pengulangan pertanyaan dari tamu

1.3 Pembatasan Masalah

- 1) Fokus pada komunikasi tertentu, misalnya kemampuan menjelaskan fasilitas hotel, penerimaan tamu, menangani keluhan tamu, atau memberikan informasi turistik
- 2) Fokus pada aspek-aspek tertentu dalam kemampuan komunikasi seperti keramahan, kejelasan, atau kemampuan menjawab pertanyaan tamu

1.4 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana language functions yang digunakan oleh Guest Relation Officer di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel ?
- 2) Bagaimana language expressions yang digunakan oleh Guest Relation Officer di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel ?

1.5 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis language functions yang digunakan oleh Guest Relation Officer di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel
- 2) Untuk menganalisis language expressions yang digunakan oleh Guest Relation Officer di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan pengetahuan agar *staff* hotel dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu menggunakan bahasa Inggris, sehingga meningkatkan kepuasan tamu dan reputasi hotel meningkat
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dengan masalah yang sama terutama berkaitan dengan

pergerakan analisis kemampuan bahasa Inggris di hotel

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi petugas GRO di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel pada khususnya dan umumnya pada perusahaan-perusahaan lain untuk mempertimbangkan analisis kemampuan bahasa Inggris karyawan
2. Sebagai informasi bagi perusahaan sekaligus karyawan

