

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata dan perhotelan kini menjadi salah satu prioritas utama pemerintah untuk dikembangkan, karena sedang mengalami pertumbuhan yang sangat cepat (Sri Damayanti, 2019). Bali sebagai salah satu provinsi yang menjadi pusat sektor pariwisata dan perhotelan di Indonesia. Kemajuan sektor pariwisata dan perhotelan di Bali saat ini harus diiringi dengan peningkatan kemampuan sumber daya manusia. Hal ini penting agar masyarakat yang bekerja di bidang pariwisata dan perhotelan dapat meningkatkan perekonomian di Provinsi Bali. Berbagai keterampilan diperlukan dalam industri ini, salah satunya adalah kemampuan berkomunikasi yang efektif. Untuk dapat berkomunikasi dengan baik, staf pariwisata dan perhotelan perlu menguasai keterampilan berbahasa Inggris. Kemampuan ini sangat penting karena banyak wisatawan yang datang dari berbagai negara dan menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa utama. Dengan memiliki keterampilan berbahasa Inggris yang baik, staf dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional, sehingga meningkatkan citra positif Bali sebagai destinasi wisata internasional. Oleh karena itu, sangat krusial bagi mereka yang bekerja di sektor pariwisata untuk menguasai bahasa asing, terutama bahasa Inggris. Keterampilan ini sangat penting untuk memastikan komunikasi internasional yang efektif. (Suadnyana & Koeswiryono, 2022).

Meskipun sektor pariwisata dan perhotelan di Bali telah berkembang selama jangka waktu yang cukup lama, masih terdapat masalah yang jelas terkait ketidakmampuan staf dalam bekerja di sektor ini, khususnya dalam hal kemampuan komunikasi bahasa Inggris. Dengan semakin berkembangnya pariwisata dan perhotelan di tingkat global, dibutuhkan kualitas komunikasi yang lebih tinggi antara staf dan tamu wisatawan. Oleh karena itu, penguasaan bahasa Inggris menjadi keharusan bagi staf di sektor ini. Staf yang mampu berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris akan memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada wisatawan atau tamu yang datang ke hotel.

Melihat dari kenyataan tersebut, *staff* pariwisata dan perhotelan perlu meningkatkan komunikasi dengan tamu untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Aditya Beach Resort and Spa tentunya membutuhkan penerapan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Sejauh mana *staff front office* Aditya Beach Resort and Spa membutuhkan bahasa Inggris dalam melayani tamu dan apakah *staff front office* Aditya Beach Resort and Spa memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana hotel Aditya Beach Resort and Spa membutuhkan bahasa Inggris dalam pelayanannya kepada tamu dan mengidentifikasi kemampuan berbahasa Inggris *staff* hotel Aditya Beach Resort and Spa dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Diharapkan hasil analisis ini nantinya dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat, terutama yang terlibat di sektor pariwisata, bahwa penguasaan bahasa Inggris sangat penting dalam komunikasi di bidang pariwisata dan perhotelan.

1.2 Identifikasi Masalah

Komunikasi dalam pariwisata bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Tamu dalam pariwisata khususnya di Bali berasal dari berbagai negara. Hal ini menuntut pelaku pariwisata untuk mampu berkomunikasi dengan tamu dari berbagai negara. Salah satu industri pariwisata yaitu Aditya Beach Resort and Spa tentunya membutuhkan bahasa Inggris dalam melayani tamu dan *staff front office* Aditya Beach Resort and Spa harus memiliki kemampuan berbahasa Inggris untuk memberikan pelayanan kepada tamu.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kebutuhan berbahasa Inggris *staff front office* di hotel Aditya Beach Resort and Spa dalam memberikan pelayanan maksimal kepada tamu.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kebutuhan bahasa inggris *staff front office* Aditya Beach Resort and Spa dalam memberikan pelayanan kepada tamu?
2. Apakah *staff front office* Aditya Beach Resort and Spa memiliki kemampuan berbahasa inggris yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menjelaskan sejauh mana *staff front office* hotel Aditya Beach Resort and Spa membutuhkan bahasa inggris dalam pelayanannya kepada tamu dan mengidentifikasi dan menjelaskan kemampuan berbahasa inggris *staff* hotel Aditya Beach Resort and Spa dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi industri perhotelan, menjadi bahan perbandingan dengan penelitian lain, serta meningkatkan komunikasi di sektor perhotelan. Penguasaan bahasa Inggris sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu hotel, guna untuk meningkatkan komunikasi dalam dunia perhotelan yang mana kemampuan bahasa inggris sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada tamu hotel.

1.6.2. Secara Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat kelulusan di Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan, Universitas Pendidikan Ganesha. Kemudian sebagai penambah wawasan dalam meningkatkan pengalaman, dan pengetahuan yang lebih mendalam terhadap dunia perhotelan, meningkatkan sinkronisasi antar ilmu yang sudah dipelajari di kampus dengan pengalaman di industri perhotelan.

2. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi positif terhadap kemajuan lembaga dan diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna bagi mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha dalam menyiapkan Tugas Akhir mereka.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi hotel dalam melakukan evaluasi terhadap komunikasi dalam bahasa Inggris di perusahaannya.

