

**COMMUNICATION PROBLEMS FACED BY WAITERS AND
WAITRESSES IN SERVING GUESTS AT COURTYARD BY MARRIOTT
BALI SEMINYAK RESORT**

By

Desak Ketut Citra Damayanti, NIM 2252013007

Foreign Language Department

ABSTRACT

This study employs a qualitative research design, using observation and interview as collection methods. Observation sheets and interview guidelines served as the main instruments. This study examines the communication problems faced by waiters and waitresses in serving guests at Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. The observation sheet guidelines include several aspects of communication problems, namely ambiguous or unclear words, long utterances, problems with different accents, speed of speech, problems with attention, distracted concentration, English terms in F&B service, Pronunciation, problems with product knowledge. The findings show that the staff experienced from a low of four to a high of six communication problems. For example, the first waiter staff experienced 58,3% problems, waitresses staff experienced 66,6%, and finally the third waiter staff experienced fewer communication problems at 41,6%. From these results of observation and online interview, the communication problems faced by three staff were ambiguous or unclear words, problem with listening, distracted concentration, and problem with pronunciation, and guest inability speak English each of which was experienced equally by all staff. These communication problems are not always caused by the staff themselves, but they can occur due to the crowded situation of the restaurant, the sound of music and the voices of many guests. In addition, the problem occurs due to the factor of guests who cannot speak English and the small voice of the guests. They handle communication problems by using the LEARN model of complaint handling techniques. In addition to applying various communication techniques, staff are also required to bring problems to their manager for appropriate solutions. Communication problems encountered include serving non-English speaking guests with the help of Google Translate and showing photos of the food, as well as dealing with ignorant guests in a professional manner by reconfirming the order until it is correct.

Keywords: English, Waiters, Waitresses, Communication Problem

**MASALAH KOMUNIKASI YANG DIHADAPI OLEH PELAYAN PRIA
DAN WANITA SAAT MELAYANI TAMU DI COURTYARD BY
MARRIOTT BALI SEMINYAK RESORT**

Oleh

Desak Ketut Citra Damayanti, NIM 2252013007

Jurusan Bahasa Asing

ABSTRACT

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode observasi dan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Lembar observasi dan pedoman wawancara digunakan sebagai instrumen utama dalam penelitian ini. Penelitian ini mengkaji permasalahan komunikasi yang dihadapi oleh pelayan pria dan wanita saat melayani tamu di Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. Panduan lembar observasi mencakup beberapa aspek masalah komunikasi, yaitu kata-kata yang ambigu atau tidak jelas, ujaran yang terlalu panjang, perbedaan aksen, kecepatan berbicara, kurangnya perhatian, konsentrasi yang terganggu, istilah-istilah dalam Bahasa Inggris di layanan makanan dan minuman (F&B), pelafalan, dan pengetahuan produk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf mengalami antara empat hingga enam masalah komunikasi. Contohnya, staf pelayan pertama mengalami 58,3% masalah komunikasi, staf pelayan wanita mengalami 66,6%, dan staf pelayan ketiga mengalami masalah komunikasi lebih sedikit, yaitu 41,6%. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara daring, masalah komunikasi yang dihadapi oleh ketiga staf tersebut meliputi kata-kata yang ambigu atau tidak jelas, kesulitan mendengarkan, gangguan konsentrasi, masalah pelafalan, serta ketidakmampuan tamu dalam berbahasa Inggris. Masalah-masalah ini tidak selalu berasal dari staf itu sendiri, melainkan juga dipengaruhi oleh situasi restoran yang ramai, suara musik, dan percakapan dari banyak tamu. Selain itu, masalah juga muncul karena tamu tidak bisa berbahasa Inggris atau berbicara dengan suara yang terlalu pelan. Untuk mengatasi permasalahan komunikasi tersebut, staf menggunakan teknik penanganan keluhan dengan model LEARN. Selain menerapkan berbagai teknik komunikasi, staf juga diwajibkan untuk melaporkan masalah kepada manajer agar mendapatkan solusi yang tepat. Permasalahan komunikasi yang dihadapi termasuk melayani tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris dengan bantuan Google Translate dan menunjukkan foto makanan, serta menghadapi tamu yang kurang kooperatif secara profesional dengan melakukan konfirmasi ulang terhadap pesanan hingga benar.

Kata Kunci: Bahasa Inggris, Pelayan Saji, Masalah Komunikasi