

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang baik membutuhkan tenaga kerja yang terampil, kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil dalam memberikan pelayanan yang optimal sangatlah diperlukan dalam industri pariwisata khususnya industri perhotelan. Menurut Hanif (2017), Kebutuhan tenaga kerja terampil di Indonesia terus meningkat seiring pertumbuhan ekonomi nasional. Selanjutnya Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Efendy, 2018) juga menyampaikan bahwa modal yang dibutuhkan untuk memasuki abad 21 dan menguasai revolusi industri 4.0 adalah peserta didik yang memiliki kemampuan berpikir kritis, kreatif, inovatif, keterampilan berkomunikasi kemampuan bekerjasama, berkolaborasi, dan percaya diri. Dari berbagai keterampilan yang dibutuhkan untuk menghadapi abad 21 atau revolusi industri 4.0, keterampilan komunikasi merupakan salah satu hal yang dibutuhkan dan harus dikuasai khususnya di dunia perhotelan. Dengan memiliki keterampilan berbahasa asing (khususnya Bahasa Inggris), mengingat Bahasa Inggris sebagai Bahasa Internasional akan mampu menghasilkan kinerja yang optimal.

Bahasa Inggris merupakan salah satu keterampilan penting yang dibutuhkan di dunia pariwisata dan perhotelan. Al-saadi (dalam Damayanti, 2019), menyatakan bahwa keterampilan berbahasa Inggris dapat meningkatkan efektifitas komunikasi antara pelaku wisata dengan wisatawan serta komunikasi antar pelaku wisata. Selanjutnya Prabhu & Wani (dalam Damayanti, 2019) menambahkan bahwa keterampilan berbahasa Inggris diperlukan bagi pekerja pariwisata dalam 3 hal penting, yaitu promosi jabatan, penempatan, dan pencitraan diri (*personal branding*). Jadi kebutuhan keterampilan berbahasa Inggris di dunia pariwisata, khususnya perhotelan sangatlah penting, karena dengan keterampilan berbahasa Inggris akan mempermudah dalam menjalin komunikasi dengan pelaku wisata dan membangun karir di dunia pariwisata. Pentingnya kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris menjadikannya wajib dipelajari dan dijadikan sebagai salah satu mata kuliah wajib di kampus-kampus perhotelan.

Untuk dapat memberikan pembelajaran Bahasa Inggris yang baik, kesesuaian antara teori dan kebutuhan di lapangan sangatlah diperlukan. Perkembangan dunia pendidikan juga menuntut akan adanya kesesuaian antara sistem pendidikan dengan kebutuhan dunia usaha atau dunia industri. Salah satu strategi yang bisa dilaksanakan dalam implementasi relevansi pendidikan dengan dunia kerja adalah melakukan "*link and match*" (Tynjälä, dalam Mahfud, dkk., 2017). Penyelenggaraan pendidikan khususnya pada pendidikan vokasi tidak bisa tanpa kerjasama antara institusi pendidikan dengan dunia usaha dan dunia industri Budi (dalam Mahfud, 2016). Oleh karena itu pendidikan vokasi hendaknya dirancang, dilaksanakan, dan dievaluasi secara terkait (*link*) dengan lapangan kerja (dunia usaha dan dunia industri), sehingga hasilnya

akan benar-benar sesuai, cocok atau sepadan (*match*) dengan tuntutan dan target kebutuhan dunia usaha, dunia industri atau dunia kerja. Salah satu strategi dalam melakukan *link and match* adalah dengan melakukan analisa kebutuhan target.

Analisa kebutuhan target sangat diperlukan dalam departemen Tata Hidang (*Food and Beverage Service*). William dan Swales (dalam Mahardika, 2019:2) meninjau analisis kebutuhan sebagai *target-centered* untuk mengetahui tugas yang akan dilaksanakan di lapangan, sehingga dengan menspesifikasikan keterampilan, fungsi dan ekspresi bahasa apa yang diperlukan siswa dapat membantu pelaksanaan pekerjaan dengan baik. Savignon (1983, dalam Mahardika, 2019:2) lebih lanjut menyatakan bahwa mengerti serta menguasai penggunaan fungsi dan ekspresi sangat mempengaruhi kesuksesan dalam berkomunikasi. Jadi dengan memiliki keterampilan berbahasa, pelayanan yang baik akan lebih mudah di berikan. Selain itu tamu akan merasa puas ketika semua kebutuhan dan keinginannya terpenuhi.

Sayangnya, dari hasil penelusuran, belum banyak analisa kebutuhan Bahasa Inggris di bidang perhotelan yang dilakukan. Buku-buku ajar masih berdasarkan acuan luar negeri yang belum tentu sama kebutuhannya dengan dunia perhotelan di Bali. Berdasarkan berbagai hasil penelitian mengenai pengembangan kurikulum, ditunjukkan bahwa gambaran mengenai *skill*, fungsi, dan juga ekspresi bahasa di dalam silabus pengajaran Bahasa Inggris Profesi cenderung belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pasar dan mahasiswa (Mahardika, 2019). Melihat adanya kebutuhan untuk melakukan sebuah analisa kebutuhan target penelitian ini kemudian direncanakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan Bahasa Inggris bagi Pramusaji. Hasil dari analisis ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan

pemahaman kepada mahasiswa dan masyarakat umum, khususnya yang berkecimpung di dunia pariwisata akan keterampilan berbahasa beserta fungsi dan ekspresi bahasa yang diperlukan dalam pekerjaan sebagai seorang pramusaji (waiter/ss).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut.

1. Keterampilan Bahasa Inggris apa yang dibutuhkan sebagai seorang pramusaji?
2. Apa fungsi dan ekspresi bahasa yang dibutuhkan sebagai seorang pramusaji di restaurant/hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum, tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisa keterampilan Bahasa Inggris yang dibutuhkan seorang pramusaji. Secara khusus, bertujuan untuk menganalisa fungsi dan ekspresi Bahasa Inggris yang dibutuhkan sebagai seorang pramusaji.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

Mampu memahami kebutuhan fungsi dan ekspresi bahasa Inggris yang diperlukan oleh seorang pramusaji

1.4.2 Manfaat bagi Hotel

Sebagai bahan referensi atau evaluasi dalam meningkatkan keterampilan waiter atau waitress dalam mempergunakan fungsi dan ekspresi Bahasa Inggris dan mampu menerapkan penggunaan fungsi dan ekspresi Bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang sesuai dengan ketentuan hotel guna meningkatkan kepuasan tamu.

1.4.3 Manfaat bagi Lembaga

Sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan bacaan dalam ilmu perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha dan sebagai bahan perbandingan terhadap tingkat keberhasilan lembaga pendidik dalam melatih dan menciptakan mahasiswa yang unggul dalam bidang perhotelan, sehingga dapat menambah citra positif di mata masyarakat.