

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata memiliki hubungan yang sangat erat dengan pelayanan. Wisatawan yang hendak berkunjung di suatu objek wisata Hotel maupun tempat hiburan lainnya juga sangat erat hubungannya dengan pelayanan. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu cara yang dilakukan oleh individu atau bahkan kelompok di dalam memenuhi kebutuhan tamunya, dengan mencurahkan kemampuan, perasaan dan keterampilan yang dimiliki sehingga tercapainya kepuasan yang dirasakan oleh orang yang dilayani (-Kottler 1994-) dalam (-Rahayu 2006-) Maka dari itu pelayanan merupakan kunci sukses bagi pamsusaji hotel maupun restaurant. Pelayanan pamsusaji yang baik menjadi pokok dari penelitian kali ini.

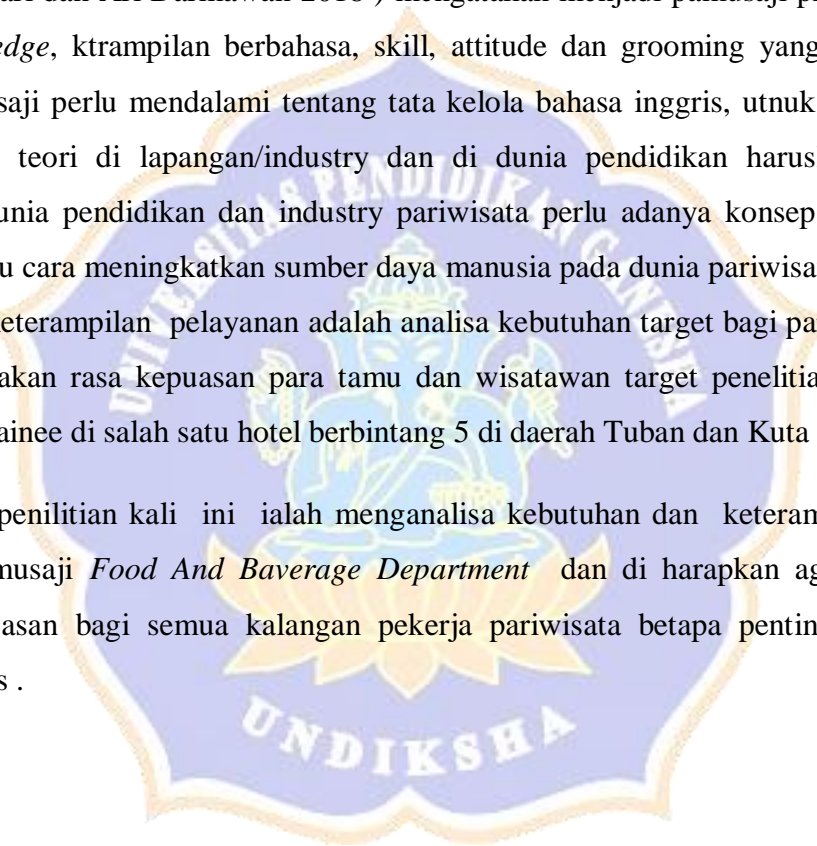
Kebutuhan keterampilan dari seorang pamsusaji juga membantu mengoptimalkan pelayanan dan kepuasan yang dirasakan para tamu hotel dan restaurant. *Food Beverage* merupakan salah satu departemen yang sangat berarti dalam perihal keahlian pelayanan santapan serta minuman. Tidak hanya mematuhi standar operasional prosedur (SOP) kerja para pamsusaji juga harus memiliki keterampilan yang lebih untuk dapat meningkatkan kepuasan pengunjung atau para tamu hotel maupun restaurant. Fadril (2011) dalam Dwi Putra (2017) mengatakan ketrampilan berbahasa juga sangat mempermudah para pamsusaji melayani dan memenuhi keinginan para tamu hotel maupun restaurant.

Dengan memiliki keterampilan bahasa yang bagus maka para pamsusaji mampu melayani dan memenuhi keinginan tamu. di era globalisasi dunia

bisnis, ekonomi, sosial, pariwisata, dan teknologi, maka hotel hendaknya mempunyai tenaga kerja yang profesional termasuk pramusaji perlu mampu berbahasa Inggris dengan baik dan benar. Beberapa keterampilan berbahasa mulai dari mendengar (*listening*), berbicara (*speaking*), membaca (*reading*), serta menulis (*writing*). maka dari itu aspek yang sangat berarti disini bahasa Inggris ialah salah satu aspek kemampuan yang sangat berarti di butuhkan di dunia pariwisata maupun perhotelan.

Bertumpunya pada tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan pramusaji. dalam artikel (Indah Nurmala sari dan Ari Darmawan 2018) mengatakan menjadi pramusaji profesional harus memiliki *knowledge*, keterampilan berbahasa, *skill*, attitude dan grooming yang bagus. Dengan demikian pramusaji perlu mendalami tentang tata kelola bahasa Inggris, untuk itu penyesuaian praktek ataupun teori di lapangan/industry dan di dunia pendidikan haruslah sama untuk menjembatani dunia pendidikan dan industry pariwisata perlu adanya konsep *link and match* sebagai salah satu cara meningkatkan sumber daya manusia pada dunia pariwisata. Keterampilan berbahasa dan keterampilan pelayanan adalah analisa kebutuhan target bagi para pramusaji agar mampu menciptakan rasa kepuasan para tamu dan wisatawan target penelitian kami lakukan pada pramusaji trainee di salah satu hotel berbintang 5 di daerah Tuban dan Kuta Bali.

Tujuan dari penelitian kali ini ialah menganalisa kebutuhan dan keterampilan berbahasa Inggris bagi pramusaji *Food And Beverage Department* dan di harapkan agar mampu juga menambah wawasan bagi semua kalangan pekerja pariwisata betapa pentingnya kebutuhan berbahasa Inggris .



1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah di jelaskan di atas, pokok permasalahan yang di dapat sebagai berikut :

1. Apa saja fungsi keterampilan bahasa inggris yang di butuhkan sebagai pramusaji?
2. Ekspresi dan fungsi bahasa apa saja yang di butuhkan sebagai pramusaji ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui fungsi keterampilan bahasa inggris yang di butuhkan sebagai pramusaji

Untuk mengetahui ekspresi dan fungsi bahasa yang di butuhkan sebagai pramusaji ?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini di harapkan menjadi acuan dan sumber informasi bagi pembaca tentunya seorang pramusaji maupun orang yang bergerak di pariwisata tentang pentingnya bahasa inggris.

1.4.2 Manfaat Praktis

- A. Penelitian ini di harapkan dapat menjadi informasi bagi perusahaan tentang pentingnya keterampilan bahasa dan pelayanan pada pramusaji.
- B. Penelitian ini di harapkan menjadi sumber informasi bagi perusahaan tentang konsep atau metode peningkatan keterampilan pada pramusaji.