**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **LATAR BELAKANG MASALAH**

Bahasa merupakan alat komunikasi yang penting di era globalisasi. Untuk itu, keberadaan bahasa sangat penting untuk terjalinnya komunikasi yang baik. Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang sangat penting untuk kelancaran interaksi antara berbagai negara terutama untuk kegiatan ekonomi, sosial, pariwisata, teknologi. Dengan demikian bahasa Inggris menjadi kemampuan wajib yang harus dimiliki oleh pelajar, mahasiswa ataupun para profesional.

Dalam dunia pariwisatapun, kemampuan berbahasa Inggris sangat menentukan keberhasilannya. Secara khusus kemampuan bahasa Inggris sangatlah penting bagi para *stakeholder* yang menjual jasa, seperti hotel. Di Indonesia, banyak hotel mewah yang sudah semakin berkembang terutama untuk bersaing dalam pengembangannya sehingga membuat hotel tersebut banyak diminati atau banyak dikunjungi oleh para tamu dari luar negeri maupun dalam negeri. Tentunya yang menjadi daya tarik tamu adalah kualitas pelayanan serta fasilitas sebagai sarana pendukung yang dimiliki hotel tersebut.

Hotel dapat diartikan sebagai bangunan yang menyediakan makanan dan minuman serta layanan kamar kepada para tamu atau lebih tepatnya orang yang bepergian jauh dari rumah mereka . Hotel sendiri menyediakan banyak keperluan pengunjung seperti makanan, minuman, penginapan, olahraga, hiburan, dan perbelanjaan. Hotel juga menyediakan jasa dalam bentuk tempat-tempat untuk berekreasi, bersantai, mengadakan *event-event* yang tentunya dalam pelayanan mereka harus berkualitas. Dan juga untuk para pramusaji, ketika seorang tamu asing yang berkunjung dan ingin makan makanan yang ada di Restoran hotel tersebut, tentunya para pramusaji harus siap melayani dan harus memakai bahasa Inggris. Jika tidak, tamu asing tersebut tidak akan mengerti dan mungkin tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pramusaji tersebut.

Jika sebuah hotel menyediakan kamar, fasilitas serta pelayanan yang baik dan para tamu merasa puas, maka hal ini juga akan membawa hal positif dalam perkembangan hotel tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut maka karyawan hotel seharusnya mempunyai kemampuan bahasa Inggris yang baik.

Dalam kegiatan PKL, peneliti mendapati bahwa banyak karyawan hotel, secara khusus pramusaji di Novotel Manado mempunyai kemampuan yang belum memadai dalam berkomunikasi dengan bahasa Inggris. Hal tersebut menyebabkan sering terjadi kesalahpahaman dalam melayani tamu.

Berdasarkan gambaran masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah pentingnya kemampuan bahasa Inggris sebagai bahan penelitian dengan judul : “**Analisis Penguasaan Bahasa Inggris Pramusaji pada *Square* *Restaurant* di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center”.**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana penguasaan bahasa Inggris dari Pramusaji pada *Square Restaurant* ?

* 1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti ini yaitu untuk menganalisis bagaimana kemampuan bahasa Inggris Pramusaji di Hotel ?

* 1. **Manfaat Penelitian**
     1. **Manafaat Teoretis**

1. Sebagai motivasi bagi peneliti untuk lebih meningkatkan pengetahuan berbahasa asing terutama bahasa Inggris dalam mempersiapkan diri untuk terjun kedunia pekerjaan.
2. Sebagai orang yang mendalami ilmu dibidang perhotelan, peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang cara kerja di F&B *Service* pada Novotel Manado.
   * 1. **Manfaat Praktis**
3. Sebagai informasi bagi *Square Restaurant* di Novotel Manado agar dapat melakukan *training* bagi pramusaji untuk peningkatan kemampuan bahasa Inggris.
4. Sebagai bahan masukan yang positif dan membangun untuk industri perhotelan khususnya F&B *Service Department* di *Square Restaurant*.