

**ANALISIS KEMAMPUAN BERBAHASA INGGRIS**  
**KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE***  
**HOTEL RADDISSON BLU BALI ULUWATU**

**SKRIPSI**

Oleh:

Glory Sharon Dian Janiellin Goni

NIM 20064032



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN**

**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN PARIWISATA PROGRAM STUDI SARJANA**

**TERAPAN PERHOTELAN**

Glory Sharon Dian Janiellin Goni 2024. Analysis of English Language Proficiency of *Food and Beverage Service* Employees of Radisson Blu Bali Uluwatu Hotel, Department of Tourism, Hospitality Management Study Program, Advisor 1. Dra. Dianne O. Rondonuwu, MM and Advisor 2. Mirjam P. Tenda S.Pd, M.Hum

The background of this study aims to analyze the English language skills of employees in the *Food and Beverage Service* department of Radisson Blu Bali Uluwatu Hotel based on the importance of communication skills in English of *Food and Beverage Service* employees of Radisson Blu Bali Uluwatu Hotel which involves interaction with international guests. Good English language skills greatly affect guest satisfaction and hotel reputation.

The research method used is descriptive qualitative, with data collection through direct observation. The research subjects were employees of the *Food and Beverage Service* department of Radisson Blu Bali Uluwatu Hotel.

The results showed that some employees have basic English language skills, but there are also some employees who still need to improve their English language skills because there are still some obstacles in communicating effectively with foreign guests, especially in the aspects of grammar and vocabulary.

This study provides several recommendations to improve employees' English language skills, including conducting regular training. It is hoped that the results of this study can be a reference for hotel management in improving service quality and guest satisfaction through improving employee English language skills.



## Daftar Isi

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN.....i

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
BIOGRAFI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Definisi Hotel.....	5
2.1.2 Industri Perhotelan Khususnya Bidang Food and Beverage.....	6
2.1.3 Fungsi Bahasa.....	6
2.1.4 Pentingnya Komunikasi Bahasa Inggris Di Bidang Perhotelan.....	7
2.1.5 Pramusaji (Waiter/Waitress).....	9
2.1.6 Tugas Seorang Waiter/Waitress.....	10
2.2 Kerangka Berpikir.....	10
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	20

3.4 Populasi dan Sampel.....	21
3.5 Metode Pengumpulan data.....	21
3.6 Metode Analisa .....	22
BAB IV .....	23
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	23
4.1 Gambaran Umum Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.....	23
Location .....	23
Attractions .....	24
4.1.1 Sejarah Hotel.....	25
4.1.2 Fasilitas yang dimiliki hotel.....	27
4.1.3 Fasilitas Makanan dan Minuman.....	31
4.1.4 Fasilitas Acara dan Pertemuan .....	35
4.1.5 Visi dan Misi.....	36
4.1.6 Struktur Organisasi Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu .....	37
4.2 Proses Observasi.....	37
4.2.1 Sumber Data.....	38
4.3 Analisis Data.....	47
4.4 Pembahasan.....	51
BAB V.....	52
KESIMPULAN .....	52
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu .....	23
---	----

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Industri perhotelan memiliki peran yang penting bagi pengembangan able pariwisata, bahkan dalam ekonomi global. Industri perhotelan adalah bisnis yang menawarkan penginapan, makanan, dan minuman, serta layanan kamar.

Bahkan dalam perjalanan sejarah kemudian industri perhotelan menawarkan program aktivitas untuk entertainment, kegiatan bisnis, MICE dan semua aktifitas yang dilakukan di hotel karena lingkup tamu dalam kegiatan tersebut biasanya membutuhkan informasi dalam bahasa Internasional yaitu, bahasa Inggris. Bahasa Inggris berfungsi sebagai alat komunikasi antara orang-orang yang berbeda latar belakang budaya dan bahasa, hal ini memungkinkan mereka berinteraksi, berkolaborasi, dan bertukar informasi di berbagai bidang termasuk bisnis, akademisi, dan pariwisata. Bahasa asing juga memegang peranan penting sebagai alat komunikasi dalam dunia pariwisata karena memungkinkan adanya interaksi antara wisatawan dengan masyarakat lokal. Hal ini membantu meningkatkan pengalaman wisatawan dan mempromosikan sesuatu.

Bali adalah pusat pariwisata Indonesia dan bahkan menjadi destinasi wisata global yang terkenal, sektor pariwisata khususnya bidang perhotelan, berkembang dengan sangat cepat. Bali adalah destinasi wisata yang populer karena kombinasi yang menarik antara budaya dan keindahan alamnya yang kaya, beberapa atraksi wisata yang menarik, dan banyak fasilitas pariwisata.

Bali yang dikenal sebagai pulau Dewata, telah menjadi destinasi wisata favorit yang menarik banyak orang.

Dalam industri perhotelan, istilah “*Food and Beverage Service*” mengacu pada bagian atau yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan makanan dan minuman. Tamu di hotel tentu saja tidak hanya berasal dari satu negara, tetapi juga dari berbagai negara. Karena itu, sangat penting bagi karyawan *Food and Beverage Service* untuk dapat berkomunikasi dalam bahasa asing, karena hal ini tidak hanya memungkinkan mereka berinteraksi langsung dengan tamu asing saat mereka memesan sesuatu, tetapi juga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi hotel.

Radisson Blu Bali Uluwatu berada di Jl. Pemutih Jl. Labuansait, Pecatu, Kec. Kuta Selatan, Uluwatu, Bali. Hotel ini memiliki kolam renang outdoor, parkir gratis, ruang kebugaran, dan taman. Hotel bintang 5 ini memiliki kamar dengan pemandangan taman, teras, dan bar. Hotel ini juga memiliki resepsionis 24 jam, antar jemput bandara, layanan kamar, dan Wi-Fi gratis di seluruh area. Beberapa kamar memiliki pemandangan laut atau balkon. Sarapan disajikan setiap pagi, termasuk prasmanan lengkap Inggris/Irlandia dan masakan khas Italia. Hotel ini memiliki restoran yang menyediakan masakan Cina, India, dan Indonesia. Anda juga dapat meminta pilihan vegetarian, vegan, dan bebas laktosa. Dikarenakan kebanyakan tamu berasal dari luar negeri, para karyawan di haruskan untuk memiliki kemampuan komunikasi dengan bahasa asing untuk berkomunikasi dengan tamu. Selama training penulis di tempatkan di departemen *Food and Beverage Service*, dan penulis menemukan beberapa kasus dimana *complaint* dari tamu yang merasa tidak dilayani dengan baik,

karena kurang-mampuan karyawan berkomunikasi dengan bahasa Inggris sehingga kerap kali terjadi missskomunikasi dengan tamu bahkan dalam *Booking.com dan Google Review* penulis mendapatkan beberapa *guest review* yang mengatakan kurangnya kemampuan berbahasa Inggris karyawan di *Food and Beverage Service* dalam merespon atau memahami kata-kata yang di anggap susah dalam Bahasa Inggris sehingga menyebabkan missskomunikasi dengan tamu. Peneliti mengamati alasan kurangnya kemampuan berbahasa Inggris karyawan karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti latar belakang pendidikan karyawan yang bukan berasal dari bidang *Food and Beverage Service* dan juga karyawan baru yang sebelumnya belum ada pengalaman bekerja di bidang *Food and Beverage Service*. Ada pun faktor yang mempengaruhi kurangnya keterampilan komunikasi Bahasa Inggris Karyawan yaitu kurangnya pelatihan dari pihak *Human Resource* terhadap karyawan, Radisson Blu Bali Uluwatu Hotel telah memfailitasi pelatihan Bahasa Inggris kepada semua karyawan yang bernama *Typsy*, akan tetapi pelatihan yang di adakan tersebut tidak mewajibkan karyawan untuk mengikuti pelatihan tersebut sehingga pelatihan yang diberikan menjadi kurang efektif.

Melihat dari masalah diatas, untuk itu penulis merumuskan judul penulisan

**“ANALISIS KEMAMPUAN BERBAHASA INGGRIS KARYAWAN  
FOOD AND BEVERAGE SERVICE HOTEL RADDISON BLU BALI  
ULUWATU”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengidentifikasi tingkat kemampuan Bahasa Inggris karyawan *Food and Beverage Service* di hotel Raddison Blu Bali Uluwatu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Menganalisis kemampuan berbahasa Inggris karyawan *Food and Beverage Service* di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

- a. Memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah di dapatkan selama perkuliahan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi yang berminat meneliti masalah yang sama sebagai bahan perbandingan selanjutnya

#### **1.4.2 Informasi bagi Manajemen Hotel**

Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada manajemen hotel mengenai pentingnya keterampilan komunikasi bahasa asing bagi karyawan di bidang F&B Service

#### **1.4.3 Peningkatan Layanan dan Kepuasan Tamu**

Memberikan informasi kepada karyawan maupun calon karyawan tentang pentingnya kemampuan berbahasa Inggris agar mudah berkomunikasi dengan tamu.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**