

**PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS OLEH WAITER  
DAN WAITERSS KETIKA MELAYANI TAMU ASING  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI  
HOTEL MALIO JAKARTA**

**Skripsi**

**Oleh :**  
**Didi Darmadi**  
**201610417002**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Penggunaan Bahasa Inggris Oleh Waiter Dan Waiteress Ketika Melayani Tamu Asing Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Hotel Malio Jakarta  
Nama Mahasiswa : Didi Darmadi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610417002  
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi  
Tangga Lulus Ujian Skripsi : 4 Agustus 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Dwinarko, M.M., M.H

NID : 040503005

Metha Madonna, S.Sos, M.I.Kom

NID : 041407023

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penggunaan Bahasa Inggris Oleh Waiter Dan  
Waiteress Ketika Melayani Tamu Asing Dalam  
Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Hotel Malio  
Jakarta

Nama Mahasiswa : Didi Darmadi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610417002

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tangga Lulus Ujian Skripsi : 4 Agustus 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dra. Sari Endah Nursyamsi, MM .....  
NID 040503008

Penguji I : Dr. Dwinarko, M.M., M.H .....  
NID 040503005

Penguji II : Rina Sovianti, S.I.P, M.I.Kom .....  
NID 0041609009

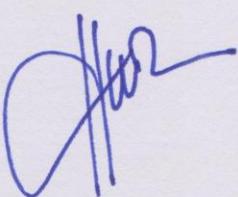


MENGETAHUI,

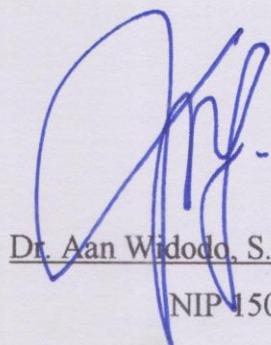
Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi



Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP 1904409



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Penggunaan Bahasa Inggris Oleh *Waiter* Dan *Waiterss* Ketika Melayani Tamu Asing Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Hotel Malio Jakarta

ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengijinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 14 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Didi Darmadi

NPM 201610417002

## **ABSTRAK**

**Didi Darmadi. 201610417002.** Penggunaan Bahasa Inggris Oleh *Waiter* Dan *Waiterss* Ketika Melayani Tamu Asing Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Malio Jakarta.

Penelitian ini tentang penggunaan bahasa Inggris oleh *waiter* ketika berkomunikasi dengan tamu asing dengan tujuan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh *waiter*. Karena bahasa adalah alat penting dalam berkomunikasi didalam era globalisasi saat ini. Pada bidang pariwisata hiburan malam, kemampuan berbahasa Inggris menjadi kemampuan yang wajib dimiliki oleh setiap *waiter*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kualitattif deskriptif, dengan menjawabarkan hasil analisi data dari informan. Hasilnya penggunaan bahasa Inggris *waiter* dan *waiterss* secara umum dinilai cukup baik, walaupun dalam penggunaan bahasa Inggris masih belum benar. Akan tetapi dalam penyampaian kata-kata, *waiter* sudah sopan dan santun sehingga tamu tetap mengerti dan memaklumi *waiter*. Dalam meningkatkan mutu pelayanan, *waiter* diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penggunaan bahasa Inggris ketika melayani tamu asing. Karena kemampuan penggunaan bahasa Inggris dengan baik sangatlah penting dalam bidang pelayanan F&B. Terlebih pengunjung yang datang saat ini mayoritas tamu asing. Dengan demikian, seorang *waiter* yang dapat menggunakan bahasa Inggris dengan baik dan benar, akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu asing.

**Kata Kunci:** Bahasa Inggris, *Waiter* dan *Waiterss*, Tamu Asing.

## ABSTRACT

**Didi Darmadi. 201610417002.** *Waiters and Waiterss Use English Language When Serving Foreign Guests in Improving Services at Hotel Malio Jakarta.*

*This research is about the use of English by waiters when communicating with foreign guests with the aim of improving the quality of service provided by waiters. Because language is an important tool in communicating in the current era of globalization. In the field of night entertainment tourism, the ability to speak English is a must-have skill for every waiter. The method used in this study uses descriptive qualitative, by answering the results of data analysis from informants. The result is that the use of English for waiters and waiterss is generally considered to be quite good, although the use of English is still not correct. However, in the delivery of words, the waiter is polite and polite so that the guests still understand and understand the waiter. In improving the quality of service, waiters are expected to improve their ability to use English when serving foreign guests. Because the ability to use English properly is very important in the field of F&B services. Especially visitors who come at this time the majority of foreign guests. Thus, a waiter who can use English properly and correctly will be able to improve the quality of service to foreign guests.*

**Key words:** English, Waiters and Waiterss, Foreign Guests.

## KATA PENGANTAR

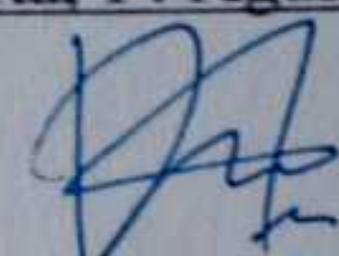
Alhamdullilahi robbil 'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, nikmat, karunia-Nya yang telah memberikan kemampuan bagi peneliti. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan baik dengan judul "Penggunaan Bahasa Inggris Oleh *Waiter* Dan *Waiterss* Ketika Melayani Tamu Asing Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Hotel Malio Jakarta".

Penelitian ini telah disusun dengan semaksimal mungkin dan tentu terselesaikannya penelitian ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Terutama untuk Allah SWT dan keluarga besar peneliti yang memberikan perhatian, kasih sayang dan dukungan moril dan materiil. Selain itu, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan rasa terimakasih kepada pihak lain, diantaranya:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Dr.Dwinarko Drs., M.H, M.M , dan Ibu Metha Madonna, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan kepada peneliti.
5. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh rekan kerja akademika yang telah berperan penting terhadap proses pelaksanaan skripsi.
6. Karyawan Hotel Malio, khususnya Divisi Club yang telah banyak membantu dalam proses penelitian.
7. Aulia Fajrin Alviani sebagai seorang istri yang selalu memberikan dukungan serta motivasi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

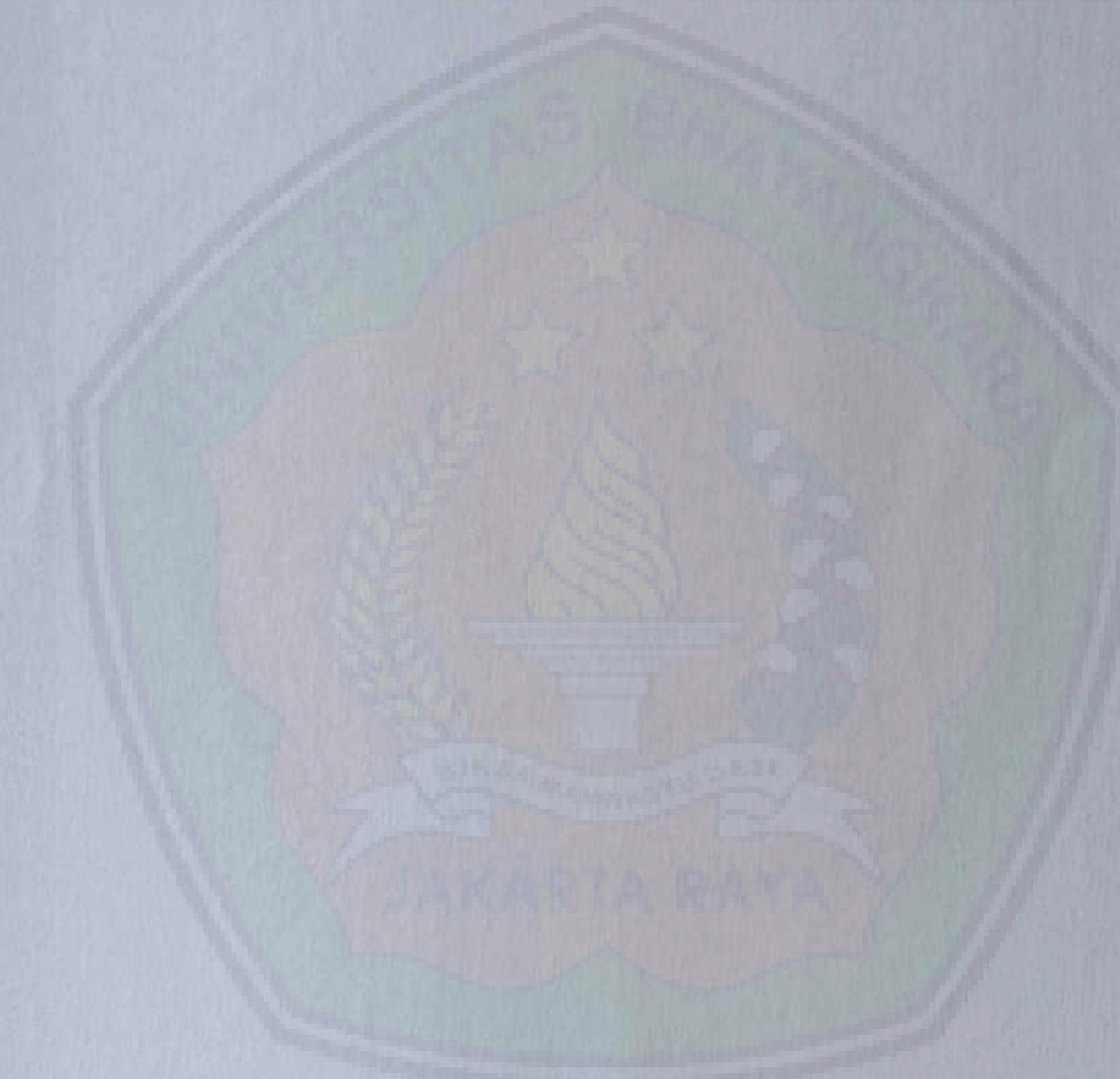
Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih jauh dari kata sempurna. Sehingga peneliti selaku penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian.

Jakarta, 14 Agustus 2020



Didi Darmadi

NPM 201610417002



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	iv
<b>ABSTRAK .....</b>	v
<b>ABSTRACT .....</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xii
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Identifikasi Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5.1 Praktis .....	6
1.5.2 Teoritis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kerangka Konsep .....	8
2.2.1 Komunikasi .....	8
2.2.1.1 Proses Komunikasi .....	9
2.2.1.2 Komunikasi Verbal dan Nonverbal .....	11
2.2.1.3 Komunikasi Interpersonal .....	12
2.2.2 Semiotika Komunikasi .....	13

2.2.2.1 Semantik .....	14
2.2.2.2 Sintaktik .....	14
2.2.2.3 Pragmatik .....	14
2.2.3 Penggunaan Bahas Inggris .....	15
2.2.3.1 Penggunaan .....	15
2.2.3.2 Bahasa .....	15
2.2.4.3 Bahsa Inggris .....	16
2.2.4 Waiter dan Waiterss .....	16
2.2.5 Melayani .....	17
2.2.6 Tamu .....	17
2.2.6.1 Jenis-jenis Tamu .....	17
2.2.6.2 Tamu Asing .....	19
2.2.7 Meningkatkan Mutu Pelayanan .....	20
2.2.7.1 Mutu .....	20
2.2.7.2 Dimensi Mutu .....	20
2.2.7.3 Pelayanan .....	21
2.2.7.4 Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.8 Hotel .....	22
2.2.8.1 Klasifikasi Hotel .....	23
2.3 Kerangka Berfikir .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Metode Penelitian .....	25
3.2.1 Studi Kasus .....	26
3.3 Populasi Dan Sampel .....	27
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2 Sampel .....	28
3.4 Sumber Data .....	29
3.4.1 Data Primer .....	28
3.4.2 Data Skunder .....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5.1 Wawancar .....	31

3.5.2 Observasi .....	31
3.5.3 Dokumentasi .....	32
3.6 Triangulasi .....	32
3.7 Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	36
4.1.1 Struktur Organisasi Hotel Malio .....	39
4.1.2 Struktue Organisasi Divisi club .....	41
4.2 Analisis Hasil Wawancara .....	42
4.3 Kaitan Teori Dengan Hasil Penelitian .....	88
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	92
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran .....	100

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	29
Tabel 4.1 Reduksi Data Hasil Penelitian .....	70
Tabel 4.2 Kaitan Teori Dengan Hsil Penelitian .....	91
Tabel 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	94
Tabel 5.1 Kesimpulan Hasil Penelitian .....	98



## **DAFTAR BAGAN**

Halaman

Bagan 2.1 Proses Komunikasi .....	10
Bagan 2.2 Kerangka Berfikir .....	24
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Hotel Malio .....	39
Bagan 4.2 Struktur Organisasi Divisi Club .....	41



## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran I**

1. Cv
2. Surat Informasi Dosen Pembimbing

### **Lampiran II**

3. Pedoman Wawancara
4. Screen Shoot Hasil Wawancara Dengan Informan
5. Skrip Wawancara Dengan Informan

### **Lampiran III**

6. Dokumentasi

### **Lampiran IV**

7. Kartu Dosen Pembimbing I
8. Kartu Dosen Pembimbing II

### **Lampiran V**

9. Form Perbaikan

