

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bahasa adalah alat komunikasi yang sangat penting, dimana dengan bahasa orang dapat menyampaikan ide, gagasan, pendapat, pikiran dan perasaan. Diketahui bahasa Inggris adalah bahasa asing pertama di Indonesia yang dipakai dalam mentransfer dan mendapatkan ilmu pengetahuan. Sampai saat ini kegunaan bahasa berada sangat vital dalam berkomunikasi dengan orang lain.

Pada perkembangannya peran bahasa dalam dunia internasional sangat penting. Para tokoh-tokoh dunia melakukan diplomatik dengan negara lain melalui bahasa. Tidak hanya pada tingkat internasional, dewasa ini penggunaan bahasa Inggris sangat penting. Tidak dapat dipungkiri bahwa era globalisasi sangat berpengaruh orang-orang asing berdatangan ke Indonesia untuk bekerja, berbisnis dan sekedar berlibur.

Pariwisata Indonesia sangat terkenal hingga mancanegara, banyak orang asing menghabiskan waktu liburan di Indonesia. Bukan hanya dari keelokan alam saja yang menjadi daya tarik wisatawan asing datang ke Indonesia. Hiburan malam di Indonesia menjadi salah satu daya tarik wisatawan asing. Maka banyak hotel-hotel di Indonesia menyediakan tempat hiburan malam, salah satu hotel di Indonesia yang cukup terkenal berada di ibu kota Jakarta ialah Malio Hotel & SPA.

Hotel Malio tidak hanya menyediakan penginapan saja, tetapi ada fasilitas lain seperti *Valet Parking*, *SPA*, *Massage*, *Club*, *GYM*, *F&B* dan *Live Music*. Terdapat beberapa pilihan kamar hotel untuk menginap, *deluxe room*, *executive room*, *royal suites room*, dengan fasilitas bintang 3. Hotel Malio dinaungi oleh PT. Global Artha Berjaya dengan beberapa relasi hotel lain disekitar Jakarta, seperti *Clasic Hotel*, *Travel Hotel*, *King Cross*, *Sumo*, dan *Level Five*. Ada beberapa divisi penunjang di Hotel Malio seperti *valet parking*, *security*, *GRO*, *room boy*, *kitchen*, *job control*, *housekeeping*, *maintenance*, kasir dan *waiter*. Setiap Divisi mengenakan seragam yang berbeda-beda dengan motif yang simple. Semua sesuai standar hotel bintang 3 yang ditetapkan oleh direktorat pariwisata, yang akan selalu melakukan penilaian setiap 3 tahun sekali. “Menurut keputusan

direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no 22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978 (Endar Sri, 1996 : 9), klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Penilaian dilakukan selama 3 tahun sekali dengan tatacara serta penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jendral Pariwisata”.

Tamu-tamu asing yang sering datang kebanyakan dari mereka menggunakan bahasa Inggris yang menjadi bahasa internasional. Mulai dari tamu Cina, Jepang, Korea, Arab, Amerika, Australia, Inggris dan banyak lagi, mereka menggunakan Bahasa Internasional. Hasil pengamatan peneliti terhadap para *waiter*, mereka sedikit kesulitan dalam melayani tamu asing yang datang. Kesulitan tersebut terlihat pada para *waiter* dan *waitress* yang hanya menggunakan bahasa isyarat atau non verbal saat menawarkan minuman dan makanan. Seperti menggerakkan tangan kearah mulut yang menandakan ‘apakah ingin memesan minuman atau makanan’. Sehingga kurangnya interaksi komunikasi yang efektif antara *waiter* dan *waitress* dengan tamu asing. Hal seperti itu menyebabkan tamu asing kurang merasa nyaman karena kurangnya interaksi komunikasi. Bila *waiter* dan *waitress* dapat menguasai bahasa Inggris diharapkan dapat lebih komunikatif dengan tamu asing.

Didunia ini bahasa Inggris dijadikan bahasa internasional sebab, bahasa Inggris mudah untuk dipelajari, karena struktur bahasanya. Beberapa orang dapat mempelajari bahasa Inggris secara individu (otodidak) atau tanpa perlu melakukan belajar yang intensif. Komunikasi lintas negara yang menjadi faktor utama pembentuk dunia yang kita ketahui sekarang ini. Penyebaran dan perkembangan, agama, ilmu pengetahuan dan teknologi sangat bergantung pada proses komunikasi lintas negara saat ini. Oleh karena itu, terlahir suatu kebutuhan untuk dapat berkomunikasi dalam memahami satu sama lain. Sehingga, Bahasa Inggris menjadi bahasa internasional karena dunia membutuhkan sebuah bahasa yang dapat digunakan oleh semua orang.

Menurut Baxter (dalam Morissan, 2013:311) hubungan memiliki sifat yang dinamis, komunikasi pada dasarnya adalah upaya bagaimana orang mengelola persamaan dan perbedaan. Sebenarnya komunikasi menuntun kita untuk besama-

sama menuju kesamaan (*similarity*) namun komunikasi juga menciptakan, mempertahankan dan mengelola berbagai perbedaan. Dilihat dari sudut ilmu-ilmu sosial, bahasa adalah dasar komunikasi antarmanusia. Tanpa bahasa, perhubungan anatar manusia seperti ini tidaklah mungkin akan terjadi.

Sudah sangat jelas, komunikasi yang menghasilkan kesamaan persepsi dapat mengurangi perbedaan-perbedaan yang menjadi dasar miskomunikasi terjadi. Dalam dunia kerja, pekerja atau *waiter* dan *waitress* yang dapat menjalin komunikasi dengan baik akan mendapatkan tujuannya dalam hal pekerjaan. Jujur saja dalam komunikasi yang *waiter* dan *waitress* lakukan kepada setiap tamu mempunyai satu tujuan, yaitu membuat tamu yang datang merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Tentu saja bila tamu merasa nyaman, mereka sudah pasti akan datang kembali. Maka *waiter* dan *waitress* harus menghindari adanya miskomunikasi, dengan penggunaan bahasa Inggris yang baik agar tujuan dan harapan dari *waiter* dan *waitress* dapat dicapai. Perusahaanpun mendapat keuntungan dari banyaknya tamu yang datang, sehingga menaikkan profit perusahaan. Menurut Sutopo dan Suryanto (2003:8) pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Walau sudah dimudahkan dengan adanya buku menu yang tersedia, terkadang tamu asing menanyakan hal lebih yang disediakan dari yang ada dibuku menu. Seperti menanyakan campuran-campuran apa saja yang ada diminumannya, juga isi apa saja yang ada dimakanan yang hendak dipesan. Hal seperti itu cukup penting karena mungkin saja tamu tersebut mempunyai alergi terhadap jenis makanan dan minuman. Maka dari itu para tamu asing lebih teliti dalam memesan agar mereka dapat menikmati makanan dan minumannya. Disaat *waiter* dan *waitress* kurang mengerti apa yang ditanyakan oleh tamu asing, sehingga akan terjadi cancel order. Untuk mengurangi hal tersebut maka teman-teman *waiter* dan *waitress* seharusnya mengerti dan menguasai bahasa asing walaupun hanya sedikit, tetapi dapat mengerti apa yang dimaksud oleh tamu asing.

Sebagai pelayan yang profesional dalam bidang pelayanan, *waiter* dan *waitress* harus dapat menciptakan komunikasi yang aktif dengan menggunakan bahasa Inggris dengan baik. Penggunaan bahasa Inggris dengan baik guna menciptakan kesan yang lebih terhadap tamu asing yang berkunjung. Mulai dari menyambut tamu yang datang, mempersilahkan duduk, memberikan buku menu, memberikan informasi yang jelas terhadap produk-produk yang ada, menyajikan dan menghidangkan produk yang dibutuhkan tamu. Semua melalui komunikasi yang efektif dengan penggunaan bahasa Inggris yang baik dan kata-kata yang tepat, sehingga akan menghasilkan perasaan puas atas pelayanan yang didapat oleh tamu.

Menurut Kotler (2003:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas.

Kepuasan tamu terhadap pelayanan sangat menentukan keberhasilan *waiter* dan *waiterss* menjadi ujung tombak dari perusahaan. Menurut peneliti pihak management Malio Club harus bergerak cepat memperbaiki dan meningkatkan kualitas *waiter* dan *waiterss* dari segi penggunaan bahasa inggris, dalam upaya meningkatkan pelayan di Malio Club. Karena dalam pengamatan langsung peneliti dilapangan, tamu asing yang datang lebih dominan dari tamu lokal, dengan perbandingan 55% tamu asing 45% tamu lokal. Peneliti merasakan perbedaan pengunjung dari tahun ketahun. Sejak tahun 2010 mayoritas pengunjung adalah tamu lokal, lalu pada tahun 2013 mulai ada beberapa tamu asing yang berkunjung, hingga akhirnya pada tahun 2016 sampai kini tamu asing menjadi mayoritas pengunjung di Malio *Club* dan *Lounge*.

Saat ini ada beberapa *waiter* dan *waitress* yang dapat berkomunikasi cukup baik dengan tamu asing, walaupun hanya beberapa sudah cukup membantu yang lain. Namun masih dirasa kurang mencukupi, sebab tidak sebanding dengan jumlah tamu yang datang setiap harinya. Sebagai peneliti ingin memperbaiki dan memberikan masukan kepada perusahaan untuk memperbaiki komunikasi dengan

penggunaan bahasa Inggris yang lebih baik disaat oprasional berjalan dan seberapa sering teman-teman *waiter* dan *waiterss* mendapat kesulitan ketika melayani tamu asing. Sehingga dengan adanya hasil penelitian ini, penerimaan *waiter* dan *waitress* baru yang dilakukan HRD (*Human Research Development*) tidak hanya melihat dari pengaman kerja saja, tetapi dari *knowledge* bahasa Inggris dan berkomunikasi harus mempunyai standar khusus. Serta menjadi acuan untuk memperbaiki yang sudah ada.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam fokus penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang baik berhasil dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* dalam melayani tamu asing di Hotel Malio Jakarta dapat meningkatkan pelayanan serta membuat tamu lebih nyaman saat berada di dalam lingkup hotel. Dengan seperti semakin bertambahnya tamu yang datang karena merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Jelas sekali peran *waiter* dan *waitress* sangat berpengaruh karena menjadi ujung tombak dari hotel yang memberikan pelayanan. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan dan tertarik membuat laporan penelitian dengan judul skripsi “Penggunaan Bahasa Inggris Oleh *Waiter* Dan *Waiterss* Ketika Melayani Tamu Asing Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Hotel Malio Jakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah penelitian: “Bagaimanakah Penggunaan Bahasa Inggris Oleh *Waiter* Dan *Waiterss* Ketika Melayani Tamu Asing Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Hotel Malio Jakarta ?”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, permasalahan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Bagaimana alasan dan upaya perusahaan mengenai penggunaan Bahasa Inggris oleh *waiter* dan *waiterss*?
2. Bagaimana proses penggunaan bahasa Inggris pada *waiter* dan *waiterss*?

3. Bagaimana dampak peningkatan pelayanan setelah menggunakan bahasa Inggris?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan identifikasi masalah diatas, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penggunaan bahasa Inggris oleh *waiter* dan *waiterss* ketika melayani tamu asing di Hotel Malio Jakarta. Serta mengetahui upaya apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki penggunaan bahasa Inggris ketika melayani tamu asing, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.

1.5 Kegunaan penelitian

1.5.1 Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Malio Club terhadap tamu asing yang berkunjung. Karena intensitas tamu asing yang berkunjung semakin bertambah. Dimana tingkat pelayan harus ditingkatkan dari segi komunikasi. Serta penggunaan bahasa Inggris para *waiter* dan *waitress* harus pula ditingkatkan. Semua ini demi peningkatan pelayan dan menghindari miskomunikasi dengan tamu asing yang datang.

1.5.2 Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan ketika pentingnya penggunaan bahasa internasional didalam banyak tingkatan. Karena peran bahasa internasional didalam dunia kerja saat ini sangat penting. Dalam perkembangannya dunia pendidikan terlebih perguruan tinggi, harus membekali mahasiswa dengan menguasai bahasa internasional agar dapat menjalin komunikasi yang baik dengan orang asing. Sebab ekomoni *global* yang mempengaruhi semakin meningkatnya orang asing berdatangan ke Indonesia untuk melakukan bisnis maupun bekerja dan bahkan hanya sekedar berlibur.