

ANALISIS KEBUTUHAN BERBAHASA INGGRIS DI BAGIAN *FOOD & BEVERAGE SERVICE* DI B HOTEL BALI & SPA

Ni Luh Putu Putri Mayoni¹, A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika²

¹Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received 31 May 2024
Received in revised form
8 June 2024
Accepted 9 July 2024
Available online 5
December 2024

Kata Kunci:
Analisis Kebutuhan
Berbahasa Inggris, *Food*
& *Beverage*, Hotel

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi bahasa yang diterapkan di bagian *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa. Tujuan penelitian untuk mengetahui ekspresi Bahasa Inggris yang diterapkan di bagian *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dengan menggunakan berbagai ekspresi bahasa Inggris ini, staf *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan profesional bagi tamu mereka. Ekspresi-ekspresi ini tidak hanya membantu memperlancar proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kualitas keseluruhan pengalaman tamu di hotel tersebut. bahasa tidak hanya berperan sebagai alat komunikasi di *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa, tetapi juga sebagai fondasi yang memastikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu dan keberhasilan operasional hotel secara keseluruhan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the language functions employed in the Food & Beverage Service department at b Hotel Bali & Spa. Specifically, it aims to explore the English expressions used in this department. This research adopts a qualitative approach. By utilizing these various English expressions, the Food & Beverage Service staff at b Hotel Bali & Spa are able to create a welcoming and professional environment for their guests. These expressions not only facilitate the service process but also enhance the overall quality of the guest experience at the hotel. Language serves not only as a communication tool in the Food & Beverage Service department but also as a foundation that ensures a satisfying guest experience and the overall operational success of the hotel.

Pendahuluan

Salah satu sektor industri yang dapat menunjang aktivitas perekonomian dalam suatu negara adalah sektor industri pariwisata. Pariwisata menjadi aspek penting dalam kemajuan ekonomi suatu negara dimana pariwisata menjadi pilihan utama dalam pengembangan wilayah (L.M. Azhar Sa'ban, Ilwan 2023). Wilayah yang dimaksud menjadi suatu bagian dari negara seperti sektor pariwisata Bali. Menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Bali masih merupakan penyumbang devisa terbesar Indonesia, setelah industri minyak dan gas (CNBC, 2021). Hal ini didukung dengan pernyataan dari Gubernur Bali dimana angka kunjungan turis asing ke Pulau Bali semakin meningkat tahun ini (CNN, 2023). Dengan adanya perkembangan ini harus sejalan dengan kompetensi dan keterampilan masyarakat yang bergelut dalam industri pariwisata, khususnya keterampilan berbahasa Inggris. Kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil dalam memberikan pelayanan yang optimal sangatlah diperlukan dalam industri pariwisata khususnya industri perhotelan (Wulandari and Rahmawati, 2020).

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan menyatakan bahwa keterampilan berkomunikasi merupakan salah satu sumber daya yang diperlukan siswa untuk memasuki abad ke-21 dan menguasai revolusi industri 4.0. Keterampilan komunikasi merupakan suatu hal yang dibutuhkan dan harus dikuasai khususnya di dunia perhotelan. Memiliki kemampuan berbahasa asing (terutama Bahasa Inggris), mengingat bahwa Bahasa Inggris adalah Bahasa Internasional, akan membantu mendapatkan hasil kinerja yang baik (Wulandari and Rahmawati, 2020). Keterampilan berbahasa Inggris dapat meningkatkan efektifitas komunikasi antara pelaku wisata dengan wisatawan serta komunikasi antar pelaku wisata (Damayanti, 2019).

¹ Corresponding author.

E-mail : putrimayoniniluhputu@gmail.com

Keterampilan Bahasa Inggris sangat diperlukan dalam departemen Tata Hidang (*Food and Beverage Service*). Departemen ini memiliki peran yang penting untuk mempergunakan keterampilan Bahasa Inggris karena banyak berinteraksi langsung dengan tamu dan berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris. *F & B Service* adalah salah satu departemen yang berperan penting dalam mendatangkan keuntungan bagi hotel, dimana Tata Hidang bertugas dan bertanggung jawab untuk menyiapkan dan menghidangkan makanan dan minuman kepada tamu yang disertakan dengan pelayanan yang baik (Wahyuningsih, 2019). Pramusaji adalah orang yang bekerja di sebuah restoran dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan profesional kepada pelanggan seperti, menyiapkan meja dan peralatan makan, memberikan sambutan, menyajikan makanan dan minuman, membantu memenuhi kebutuhan pelanggan, dan menjaga lingkungan restoran agar tetap bersih (Wulandari and Rahmawati, 2020).

Dengan pentingnya keberadaan departemen Tata Hidang (*Food and Beverage Service*) sehingga diperlukannya keterampilan Bahasa Inggris. Menurut penelitian dari (Wulandari and Rahmawati, 2020) keterampilan Bahasa Inggris berupa fungsi bahasa dan ekspresi bahasa wajib dikuasai oleh seorang pramusaji. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh (Widha Raditia, 2022) bahwa komunikasi Bahasa Inggris sangat penting pada pelayanan kepada tamu di *banquet service* hotel Mandarin Oriental Jakarta karena pada staff hotel yang bekerja sebagai *banquet service* dapat melakukan komunikasi Bahasa Inggris kepada tamu dari luar negeri. Dengan demikian, mahasiswa bidang perhotelan pada Universitas Pendidikan Ganesha, perlu mengetahui keterampilan yang dibutuhkan dalam mempelajari Bahasa Inggris bidang perhotelan.

Selain itu, seiring perkembangan dunia pendidikan, sistem pendidikan harus disesuaikan dengan kebutuhan bisnis atau industri. Melakukan "*link and match*" yang artinya cara yang dapat digunakan untuk menerapkan pendidikan yang relevan dengan dunia kerja menurut (Mahfud, dkk., 2017) dalam artikel (Wulandari and Rahmawati, 2020). Salah satu cara dalam melakukan "*link and match*" adalah dengan melakukan analisis kebutuhan target. Analisa kebutuhan target sangat berperan dalam departemen Tata Hidang (*Food and Beverage Service*). Menurut William and Swales dalam (Mahardika, 2019) memandang analisis kebutuhan sebagai "*target-centered*" untuk mengidentifikasi tugas yang akan dilakukan di lapangan, sehingga dengan menentukan keterampilan, fungsi, dan ekspresi bahasa apa yang diperlukan siswa dapat membantu siswa menyelesaikan tugas dengan baik. Kemudian menurut (Savignon, 1983) dalam artikel (Mahardika, 2019) lebih lanjut menyatakan bahwa Kesuksesan dalam berkomunikasi sangat dipengaruhi oleh pemahaman dan penguasaan fungsi dan ekspresi bahasa. Karena itu, memiliki kemampuan berbahasa yang baik akan lebih mudah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Kebutuhan Bahasa Inggris di Bagian *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa. Dalam hotel ini, peneliti melaksanakan proses observasi, studi dokumen dan wawancara kecil dengan para peserta magang, karyawan *restaurant*, dan asisten *manager* maupun *manager*, dimana pada proses observasi ini, didapatkan bahwa keterampilan berbahasa Inggris dalam melayani masih dianggap sulit oleh peserta magang. Sehingga dengan mengetahui hal ini, penelitian ini hanya berfokus pada hotel bintang empat yaitu b Hotel Bali & Spa.

b Hotel Bali & Spa adalah hotel bintang 4 di Bali yang menyediakan pelayanan yang ramah dan fasilitas hampir seperti hotel Bintang 5. Hotel ini terletak di Denpasar dan kawasan pariwisata Bali Kuta, hanya 7 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai. b Hotel Bali & Spa juga dekat dengan Pantai Kuta yang terkenal, Legian dan Seminyak dengan hiburan, kegiatan rekreasi, restoran, pantai dan pusat perbelanjaan. Berdiri di atas lanskap seluas 6.580 dengan desain modern dan cerdas yang disentuh dengan Warisan Bali, 230 kamar deluxe, 2 kamar suite dan 6 ruang pertemuan akan memastikan elbali, 2023).

Metode

Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data dengan observasi dimana observasi adalah salah satu pilihan metode pengumpulan data yang memiliki karakter yang kuat seperti metodologi, metode observasi mampu sebagai proses kegiatan pengamatan dan pencatatan dan metode observasi mampu juga memudahkan kita untuk memperoleh informasi tentang apa yang terjadi di lokasi (Hasanah, 2017). Penelitian ini akan dilakukan pada saat melakukan praktek kerja lapangan selama enam

bulan di B Hotel Bali & Spa, kemudian peneliti memperoleh informasi mengenai fungsi Bahasa dan ekspresi Bahasa yang digunakan staf untuk melayani tamu dan informasi lain seperti dokumentasi dan lain-lain. Wawancara pada penelitian kualitatif adalah suatu pembicaraan yang mempunyai maksud dan diberikan beberapa pertanyaan informal, wawancara memiliki tiga tahapan, tahap pertama adalah perkenalan, untuk saling mengenal ataupun timbul hubungan saling percaya. Yang kedua adalah tahap yang terpenting karena data yang kita inginkan akan diperoleh. Terakhir yaitu konfirmasi atau ada beberapa informasi tambahan (Hasanah, 2017). Mengumpulkan data dengan melakukan sesi tanya jawab dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung dengan staf ataupun atasan yang bekerja di bagian *food & beverage service*. Pertanyaan itu bisa di ajukan kepada orang yang berwenang di Daerement tersebut seperti Manager, Supervisor dan beberapa staf yang terlibat. Tujuan dilakukan wawancara ini untuk memperoleh informasi yang peneliti tidak bisa didapatkan melalui dokumentasi. Serta studi dokumen merupakan Langkah yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang berbentuk dokumen, arsep, buku, dan tulisan angka. Dan kegiatan yang kita bisa Simak dari kehidupan sehari-hari, contohnya kegiatan kepanitiaan yang selalu ada seksi dokumentasi, biasanya tugas dari seksi ini seperti mengambil beberapa foto-foto kegiatan tersebut. Peneliti akan menggunakan data dengan memakai cara mengambil gambar yang terkait informasi hotel seperti struktur hotel, Sejarah hotel dan mengambil beberapa gambar pada saat kegiatan di restaurant.

Dalam melakukan penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Pengumpulan data akan dilakukan berhari-hari ataupun berbulan-bulan sehingga data yang diperoleh akan semakin banyak. Pada awal kegiatan melakukan menjelajahan secara umum terhadap situasi restaurant yang akan diteliti, semua yang dilihat, didengar dan direkam semua data. Dengan itu peneliti akan memperoleh data yang banyak (Sugiyono 2019). Menurut Sugiyono (2019), data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, maka diperlukan untuk mencatat secara detail dan teliti. Semakin lama waktu penelitian dilapangan maka data yang diperoleh akan semakin banyak, sehingga perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Melakukan reduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang penting. Kemudian data yang telah diredukdi akan memperoleh gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian selanjutnya. Penyajian Data, Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa berbentuk uraian, bagan, dan tabel. Pada penelitian ini yang sering digunakan untuk menyajikan beberapa data adalah teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dilapangan (Sugiyono 2019). Kesimpulan dan Verifikasi Data Menurut Sugiyono (2019), Kesimpulan yang diperoleh masih bersifat sementara, dan bisa berubah bila tidak menemukan bukti-bukti yang benar yang mendukung dalam tahap pengumpulan data. Kemudian apabila kesimpulan pada tahap awal didukung dengan bukti-bukti yang benar dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang valid. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Fungsi bahasa yang diterapkan di bagian *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa

Dalam wawancara yang telah dilakukan terdapat hasil bahwa Penataan bahasa yang baik penting dalam komunikasi dengan tamu agar dapat memahami kebutuhan mereka dengan lebih baik. Mendengarkan dengan seksama menjadi kunci, karena pendengaran lebih efektif dari pada berbicara dalam konteks ini. Ketepatan dalam berkomunikasi juga merupakan aspek penting, karena bisa mencegah miskomunikasi yang dapat timbul akibat ketidakjelasan dalam penyampaian pesan. Kelancaran dalam berbicara juga diutamakan, namun lebih penting lagi adalah pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan tamu.

Hasil wawancara dengan *waitress* bahwa b Hotel Bali & Spa juga menyatakan bahwa *Speaking* merupakan faktor penting dalam berkomunikasi dengan tamu, karena kemampuan untuk mengungkapkan pikiran dan kebutuhan secara jelas akan memudahkan interaksi. *Listening* juga memiliki peran penting, karena dengan mendengarkan dengan seksama, kita dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya miss komunikasi antara tamu dengan karyawan atau antar sesama karyawan. Ketepatan dalam berkomunikasi, khususnya saat mengambil pesanan atau menanggapi permintaan tamu, menjadi kunci untuk menghindari miss komunikasi yang bisa merugikan. Kelancaran dalam berkomunikasi juga sangat diutamakan, karena hal ini memastikan bahwa pesan yang disampaikan akan dipahami dengan baik oleh tamu. Selain itu, penting untuk selalu ramah dan senyum kepada tamu, serta menjaga sikap sopan dan

santun dalam setiap interaksi. Sementara itu, dalam aspek verbal, selalu memberikan salam atau *greeting* kepada tamu menjadi tindakan yang penting, sedangkan dalam non-verbal, menjauhkan diri dari tindakan yang tidak senonoh seperti menggaruk-garuk kepala atau bersin tanpa menutup mulut merupakan hal yang harus dihindari. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, kita dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi mereka.

Tabel 3.
SOP b Hotel Bali & Spa

No	Fungsi Bahasa	Ekspresi Bahasa	Keterangan
1.	<i>Greeting and acknowledge guest</i>	<i>"Good Morning, (the name of the Restaurant), May I assist you?"</i>	Sopan, santun dan senyum dengan tulus
2.	<i>Escorting the Guest</i>	<i>"Enjoy your ___ (breakfast, lunch, dinner) Sir/Madam or name of the guest."</i>	Senyum, mengarahkan dan mempersilakan tamu
3.	<i>Present menu and highlight special menu of the day</i>	<i>Please take and look our menu and I would like to inform you our special of the day, please take your time and let us know if there any question"</i>	Senyum dan <i>show some respect with full hand instead of we are use our finger</i>
4.	<i>Take a order</i>	<i>"Alright Sir/Madan. Could you pay attention for a minute, I would like to repeat your order"</i>	Untuk mengurangi kata "order" karena tugas seorang pramusaji yaitu untuk menjual dan membantu tamu dalam memberikan rekomendasi ke tamu bukan menunggu sampai tamu angkat tangan (<i>ready to order</i>)
5.	<i>Quality assurance</i>	<i>"How is the food?" "Excuse me Sir/Madam, Could I take/clear this (empty stuff/plate/glass)</i>	Menanyakan terkait <i>feedback</i> dari tamu apakah ada yang kurang atau mungkin <i>over cooked</i> , sehingga jika hal tersebut terjadi bisa kita buat menu yang baru atau order yang baru karena kepuasan tamu adalah hal utama
6.	<i>Offer after dinner drinks</i>	<i>would you like to have some drink or a cup of hot coffee"</i>	Baik ditawarkan saat makan siang karena <i>after dinner drink</i> tidak hanya berlaku saat dinner saja. Biasanya dilakukan bersamaan dengan <i>dessert order</i> atau tanpa <i>dessert order</i> .
7.	<i>Billing and bid farewell</i>	<i>" Would you like your check now Sir?"</i>	Senyum dengan tulus dan <i>handgestures Balinese style</i>

Di *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa, bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai fondasi yang membangun hubungan antara staf dan tamu. Dalam interaksi sehari-hari, bahasa digunakan untuk menyambut tamu dengan hangat dan ramah, menciptakan atmosfer yang nyaman dan menyenangkan sejak awal. Staf menggunakan bahasa untuk menjelaskan menu dengan jelas, memberikan rekomendasi berdasarkan preferensi tamu, dan menjawab pertanyaan tentang hidangan dan minuman yang ditawarkan. Kejelasan dan kesopanan dalam menggunakan bahasa adalah kunci untuk memastikan tamu merasa dihargai dan terlayani dengan baik.

Selain itu, bahasa juga berperan penting dalam koordinasi antar staf di lingkungan yang sibuk seperti restoran atau bar. Dalam situasi di mana waktu dan efisiensi sangat penting, bahasa digunakan untuk memberikan instruksi dengan tepat kepada pelanggan memberi tahu tentang perubahan dalam menu atau layanan, dan berkoordinasi dalam penyajian pesanan. Penggunaan bahasa yang efektif membantu memastikan bahwa setiap pesanan diproses dengan cepat dan akurat, sehingga memenuhi harapan tamu dan menjaga standar pelayanan yang tinggi.

Selanjutnya, bahasa digunakan untuk menjaga standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh b Hotel Bali & Spa. Staf menggunakan bahasa untuk mengingatkan satu sama lain tentang prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, mulai dari tata cara penyajian makanan dan minuman hingga etiket berinteraksi dengan tamu. Bahasa menjadi alat untuk memastikan bahwa setiap aspek layanan mencerminkan citra dan nilai hotel sebagai tempat penginapan yang berkualitas.

Tidak hanya itu, bahasa juga menjadi sarana untuk mengekspresikan empati dan kecerdasan emosional dalam menangani keluhan atau masalah tamu. Ketika tamu memiliki keluhan atau kebingungan, staf menggunakan bahasa dengan bijaksana untuk memahami masalah yang dihadapi tamu,

menawarkan solusi yang memuaskan, dan memastikan bahwa tamu merasa didengar dan dihargai. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dalam situasi ini dapat menjadi penentu dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas tamu terhadap b Hotel Bali & Spa.

Selain interaksi langsung dengan tamu, bahasa juga digunakan dalam dokumentasi dan pelaporan. Staf menggunakan bahasa untuk mencatat pesanan, mencatat informasi penting tentang tamu, dan melaporkan kejadian atau perubahan yang terjadi selama shift mereka. Kejelasan dan ketelitian dalam penggunaan bahasa dalam dokumentasi sangat penting untuk memastikan informasi tercatat dengan benar dan dapat diakses dengan mudah oleh staf lainnya.

Terakhir, bahasa juga digunakan sebagai alat untuk membangun hubungan tim yang kuat dan solid di antara staf. Komunikasi yang terbuka dan jelas membantu menciptakan lingkungan kerja yang kooperatif dan harmonis, di mana setiap anggota tim merasa didukung dan dihargai. Bahasa menjadi sarana untuk menyampaikan apresiasi, memberikan umpan balik konstruktif, dan membangun kepercayaan antar staf.

Dengan demikian, bahasa tidak hanya berperan sebagai alat komunikasi di *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa, tetapi juga sebagai fondasi yang memastikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu dan keberhasilan operasional hotel secara keseluruhan. Dari interaksi dengan tamu hingga koordinasi antar staf, keberhasilan dalam menggunakan bahasa dengan baik dan efektif adalah kunci untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi dan membangun reputasi yang kuat bagi hotel tersebut.

Ekspresi Bahasa Inggris yang diterapkan di bagian *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa.

Aspek-aspek tertentu seperti senyum yang tulus dan ceria serta kesopanan dalam berinteraksi dengan tamu juga harus diperhatikan. Senyum yang tulus dapat memberikan kesan positif pada tamu sejak awal pertemuan, sementara kesopanan dalam berinteraksi mencerminkan profesionalisme dan menghargai tamu. Posisi tubuh yang sopan juga merupakan hal yang penting, menunjukkan penghargaan terhadap tamu dan kesediaan untuk melayani dengan baik. Dengan demikian, dengan memperhatikan aspek-aspek ini, komunikasi dengan tamu dapat menjadi lebih efektif dan menyenangkan.

Dalam industri perhotelan, penggunaan ekspresi bahasa Inggris di bidang *Food & Beverage Service* sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu. Salah satu ekspresi yang umum digunakan adalah "*May I take your order?*". Ekspresi ini digunakan untuk mengajukan pertanyaan kepada tamu dengan sopan mengenai pesanan yang mereka inginkan. Selain itu, ekspresi "*Would you like to see the menu?*" sering digunakan untuk menawarkan kepada tamu untuk melihat menu makanan atau minuman yang tersedia, sehingga mereka dapat membuat pilihan dengan tepat.

Setelah tamu memesan, staf pelayanan dapat menggunakan ekspresi "*Are you ready to order?*" untuk memastikan bahwa tamu telah membuat keputusan mereka. Pertanyaan ini juga membantu meningkatkan efisiensi pelayanan dengan memastikan bahwa tamu yang bersangkutan siap untuk diberikan pelayanan lebih lanjut. Ketika menyajikan hidangan, staf dapat menggunakan ekspresi "*Enjoy your meal!*" sebagai ucapan yang ramah untuk mengucapkan selamat menikmati hidangan kepada tamu.

Selama makanan disajikan, staf pelayanan dapat menggunakan ekspresi "*Is everything alright with your meal?*" untuk memastikan bahwa tamu puas dengan hidangan yang mereka terima. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pengalaman makan tamu berjalan lancar dan memuaskan. Ketika tamu selesai makan, staf dapat menggunakan ekspresi "*Here is your bill/check.*" untuk menyerahkan tagihan kepada tamu dengan sopan. Selain itu, dalam upaya untuk meningkatkan pengalaman tamu, staf dapat menggunakan ekspresi "*Would you like anything else?*" untuk menawarkan tambahan atau sesuatu yang mungkin diperlukan oleh tamu. Ini mencerminkan perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan tamu. Terakhir, staf juga dapat menggunakan ekspresi "*Is there anything I can assist you with?*" untuk menawarkan bantuan tambahan kepada tamu sebelum mereka meninggalkan tempat makan.

Dengan menggunakan berbagai ekspresi bahasa Inggris ini, staf *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan profesional bagi tamu mereka. Ekspresi-ekspresi ini tidak hanya membantu memperlancar proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kualitas keseluruhan pengalaman tamu di hotel tersebut.

Simpulan dan Saran

Penataan bahasa yang baik penting dalam komunikasi dengan tamu agar dapat memahami kebutuhan mereka dengan lebih baik. Mendengarkan dengan seksama menjadi kunci, karena pendengaran lebih efektif dari pada berbicara dalam konteks ini. Di *Food & Beverage Service* di b Hotel Bali & Spa, bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai fondasi yang membangun hubungan antara staf dan tamu. Dalam interaksi sehari-hari, bahasa digunakan untuk menyambut tamu dengan hangat dan ramah, menciptakan atmosfer yang nyaman dan menyenangkan sejak awal. Bahasa juga menjadi sarana untuk mengekspresikan empati dan kecerdasan emosional dalam menangani keluhan atau masalah tamu. Ketika tamu memiliki keluhan atau kebingungan, staf menggunakan bahasa dengan bijaksana untuk memahami masalah yang dihadapi tamu, menawarkan solusi yang memuaskan, dan memastikan bahwa tamu merasa didengar dan dihargai. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dalam situasi ini dapat menjadi penentu dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas tamu terhadap b Hotel Bali & Spa.

Daftar Rujukan

- Abdullah, S. & Nurhadi, R. (2020). "Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris pada Staf Layanan 32 Makanan dan Minuman di Hotel Bintang Lima di Bali." *Jurnal Pendidikan Bahasa*, 14(2), 135-150.
- Budiarti, E. & Setiawan, I. (2019). "Studi Kebutuhan Bahasa Inggris untuk Pegawai Hotel di Bali." *Jurnal Linguistik Terapan*, 6(1), 45-60.
- Cahyani, R. (2021). "Pengembangan Program Pelatihan Bahasa Inggris untuk Staf Perhotelan di Bali." *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 10(3), 120-135.
- Dewi, M. & Susanto, A. (2020). "Komunikasi Bahasa Inggris di Sektor Pariwisata: Studi Kasus pada Hotel di Bali." *Jurnal Bahasa dan Sastra*, 17(4), 210-225.
- Eka, T. (2022). "Keterampilan Berbahasa Inggris pada Layanan Makanan dan Minuman: Penilaian di Hotel Bali." *Jurnal Penelitian Pariwisata*, 14(1), 95-108.
- Farhan, R. & Yuniarti, S. (2019). "Tantangan dan Peluang Pelatihan Bahasa Inggris untuk Karyawan Hotel di Bali." *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 8(2), 133-145.
- Gunawan, P. & Setiawan, R. (2021). "Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris pada Karyawan Layanan Makanan dan Minuman di Bali." *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 12(1), 72-85.
- Hapsari, D. (2020). "Efektivitas Program Pelatihan Bahasa Inggris di Industri Perhotelan Bali." *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris*, 19(3), 120-134.
- Indrawati, N. & Putra, A. (2021). "Studi Kebutuhan Bahasa Inggris di Sektor Perhotelan: Kasus pada Hotel di Bali." *Jurnal Pariwisata*, 25(2), 87-101.
- Jaya, I. K. (2019). "Pengembangan Modul Komunikasi Bahasa Inggris untuk Karyawan Hotel dan Pariwisata." *Jurnal Bahasa Inggris*, 8(2), 200-215.
- Kusuma, A. W. & Wijaya, S. (2020). "Kebutuhan Bahasa Inggris untuk Staf Lini Depan di Hotel Bali." *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 22(1), 64-78.
- Lestari, P. (2022). "Penilaian Kemampuan Bahasa Inggris pada Staf Layanan Makanan dan Minuman di Industri Perhotelan Bali." *Jurnal Bahasa dan Sastra Inggris*, 11(1), 98-110.
- Mulyani, E. & Pratiwi, S. (2020). "Bahasa Inggris untuk Keperluan Perhotelan: Studi Kebutuhan Karyawan Hotel." *Jurnal Bahasa Inggris*, 16(3), 144-158.
- Nugroho, A. P. & Yuliana, R. (2019). "Perancangan Kurikulum Bahasa Inggris untuk Industri Perhotelan di Bali." *Jurnal Kurikulum dan Pengajaran*, 10(2), 67-81.
- Oktaviani, S. & Suryanto, S. (2021). "Analisis Kebutuhan Bahasa di Sektor Perhotelan: Kasus pada Layanan Makanan dan Minuman di Bali." *Jurnal Pendidikan Pariwisata*, 29(2), 205-219.
- Putri, D. W. (2022). "Penerapan Pembelajaran Bahasa Inggris Komunikatif untuk Karyawan Hotel di Bali." *Jurnal Pendidikan Bahasa*, 13(4), 311-326.
- Rahmawati, N. (2020). "Studi Kebutuhan Komunikasi Bahasa Inggris pada Pekerja Perhotelan di Bali." *Jurnal Penelitian Pariwisata*, 19(3), 278-292.
- Santoso, A. (2019). "Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan Hotel Melalui Program Pelatihan ESP." *Jurnal Bahasa dan Sastra*, 15(1), 56-69.
- Triana, I. (2021). "Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris di Departemen Layanan Makanan dan Minuman Hotel Mewah di Bali." *Jurnal Sistem Perhotelan*, 14(3), 140-153.

Wulandari, K. (2020). "Analisis Kebutuhan Bahasa untuk Komunikasi Bahasa Inggris di Industri Perhotelan Bali." *Jurnal Studi Bahasa dan Budaya*, 21(1), 88-102.