**LAPORAN PENELITIAN INDIVIDU**

**ANALISIS PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA INGGRIS BAGI PRAMUSAJI PADA BEBERAPA RESTORAN DI UBUD BALI**



Dra. Ni Wayan Pastini, M.Hum

NIDN: 3826066402

**PROGRAM STUDI**

**MANAJEMEN TATA HIDANGAN POLITEKNIK PARIWISATABALI**

**2022**

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN INDIVIDU

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Judul Penelitian | : | Analisis Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris bagi Pramusaji pada beberapa Restoran di Ubud Gianyar |
| Nama Peneliti | : | Dra. Ni Wayan Pastini, M.Hum |
| Jabatan Fungsional | : | Lektor Kepala |
| Objek Penelitian | : | Bahasa Inggris Pramusaji |
| Anggaran Biaya | : | Rp. 7.878.000 |
| Alamat surel (e-mail) | : | Pastinistp26@gmail.com |
| Pendidikan Terakhir | : | Pasca sarjana (S2) |

|  |  |
| --- | --- |
| Mengetahui, | |
| Kordinator Program Studi    **Ni Luh Suastuti,S.St.Par,M.Par.CHE**  NIP: 19771214 200502 2 001 | Peneliti,    **Dra.Ni Wayan Pastini,M.Hum**  NIP: 19641231 199303 2 095 |
| Menyetujui | |
| Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat  **Drs.I Gusti Ngurah Agung Suprastayasa.M.Ed**  NIP19680508 199403 1 001 | |

DAFTAR ISI

Halaman

[HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN INDIVIDU ii](#_Toc118495435)

[DAFTAR ISI iii](#_Toc118495436)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc118495438)

[1.1 Latar Belakang Masalah 1](#_Toc118495439)

[1.2 Rumusan Masalah 5](#_Toc118495440)

[1.3 Tujuan Penelitian 5](#_Toc118495441)

[1.3.1 Tujuan Umum 5](#_Toc118495442)

[1.3.2 Tujuan Khusus 5](#_Toc118495443)

[1.4 Manfaat Penelitian 6](#_Toc118495444)

[1.4.1 Manfaat Teoritis 6](#_Toc118495445)

[1.4.2 Manfaat Praktis 6](#_Toc118495446)

[BAB II KAJIAN PUSTAKA 7](#_Toc118495447)

[2.1 Kajian Pustaka 7](#_Toc118495448)

[2.2 Landasan Teori 8](#_Toc118495449)

[2.2.1 Kesalahan Penambahan *(Addition)* 8](#_Toc118495450)

[2.2.2 Kesalahan Penghilangan *(Omission)* 9](#_Toc118495451)

[2.2.3 Kesalahan Pengganti *(Substitution)* 9](#_Toc118495452)

[2.2.4 Kesalahan Pengurutan *(Ordering)* 10](#_Toc118495453)

[2.2.5 Restaurant 10](#_Toc118495454)

[BAB III METODE PENELITIAN 13](#_Toc118495455)

[3.1 Pendekatan Penelitian 13](#_Toc118495456)

[3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling 13](#_Toc118495457)

[3.3 Metode dan Teknik Pengumpulan Data 14](#_Toc118495458)

[3.3.1 Metode Pengumpulan 14](#_Toc118495459)

[3.3.2 Teknik Analisis Data 14](#_Toc118495460)

[BAB IV HASIL DAN PEAHASAN 16](#_Toc118495461)

[4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 16](#_Toc118495462)

[4.2 Paparan Data 17](#_Toc118495463)

[4.3 Analisis Data 38](#_Toc118495464)

[4.3.1 Klasifikasi Penambahan (Addition) 38](#_Toc118495465)

[4.3.2 Klasifikasi Penghilangan (Omission) 39](#_Toc118495466)

[4.3.3 Klasifikasi Pengganti (Substitution) 42](#_Toc118495467)

[4.3.4 Klasifikasi Pengurutan (Ordering) 43](#_Toc118495468)

[BAB V SIMPULAN DAN SARAN 44](#_Toc118495469)

[5.1 Simpulan 44](#_Toc118495470)

[5.2 Saran 45](#_Toc118495471)

[DAFTAR PUSTAKA 46](#_Toc118495472)

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

**S**ebagai Perguruan Tinggi dibidang pariwisata dangan standar Internasional unggul dan berkepribadian Indonesia yang merupakan visi misi Politeknik Pariwisata Bali (Poltekpar Bali), dan untuk mencapai visi misi tersebut harus didukung oleh kemampuan berbahasa asing sebagai bahasa internasional dimana bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa asing yang harus dikuasai oleh mahasiswa yang sedang menimba ilmu di kampus Poltekpar Bali dan juga kemampuan lulusan atau alumni yang sudah terjun ke dunia kerja diharapkan mampu berkomunikasi dalam Bahasa Inggris disamping bahasa Internasional lainnya, mereka juga diharapkan mampu berbahasa Inggris dalam kehidupan sehari-hari dalam masyarakat Internasional bahkan keberhasilan seseorang sangat dipengaruhi oleh kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa lisan maupun bahasa tulis.

Keberhasilan seseornag atau pramusaji pada suatu restoran dipengaruhi oleh cara mereka berkomunikasi dengan para tamu yang akan mampu meningkatkan penjualan di dalam *restaurant*. Usaha untuk meningkatkan *income/profit* para pelaku bisnis atau pemilik restoran berusaha sangatlah ketat yang dikarenakan kurangnya wisatawan manca negara yang datang ke Bali sejak tahun 2020 yang disebabkan adanya *pandemic* corona. Para pelaku bisnis *restaurant* berusaha untuk menarik atau meningkatkan penjualan pada restoran secara maksimal mengupayakan segala cara seperti meningkatkan kwalitas produk, menurunkan harga, atau meningkatkan kemampuan para pramusaji dalam berkomunikasi.

Menggunakan bahasa Inggris yang sopan dan ramah merupakan salah satu usaha untuk menarik minat para wisatawan untuk berbelanja atau menikmati hidangan / makanan pada suatu *restaurant*. Terkadang para pramusaji tidak menguasai kemampuan berbahasa Inggris yang sopan seperti contohnya dalam menggunakan kata sapaan, *Mr. Mrs, Ms. Miss* terkadang dalam penggunaan kata-kata tersebut sering tidak tepat, bahkan masih banyak pramusaji tidak mengetahui sama sekali perbedaan antara *Ms* dan *Mrs, Miss dan Ms.* Penelitian pastini (Kesantunan dalam Tuturan Berbahasa Inggris Petugas Pramusaji pada Beberapa Café di Pantai Jimbaran Kuta Badung: tahun 2019)

Disamping meningkatkan kemampuan bahasa Inggris untuk memaksimalkan penjualan pada sector pariwisata masyarakat Bali sangatlah kreatif dalam menyikapi pandeni yang tidak kunjung berakhir sejak bulan Februari tahun 2020 dimana para pelaku bisnis selalu meningkatkan kwalitas produk dan juga kwalitas pelayanan, meningkatkan pelayanan dalam pelatihan bahasa Inggris sangatlah bermanfaat. Karena dimana para pramusaji jika menggunakan bahasa yang ramah dan sopan bisa lebih memuaskan pelanggan yang dapat meningatkan kedatangan wisatawan untuk menikmati sajian yang dihidangkan pada suatu restaurant, bahkan bahasa Inggris juga sangat dibutuhkan oleh penduduk lokal Bali kususnya Ubud Gianyar. Oleh sebab itu penduduk lokal yang pada umumnya masyarakat Bali berkeinginan meningkatkan kemampuan berkomunikasi mereka dalam berbahasa asing yaitu bahasa Inggris, khususnya masyarakat Bali yang berdomisili di Ubud Gianyar yang terlibat langsung dalam *industry* Pariwisata terutama dalam pelayanan pramusaji di beberapa restoran yang ada di daerah Ubud, mereka diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik seperti menjelaskan secara rinci produk makanan dan minuman yang tersedia, cara menawarkan produk kepada tamu yang berkunjung, cara pramusaji menyambut tamu yang datang ke *restaurant*, mempersilahkan tamu duduk, menunjukkan daftar menu, menjelaskan secara rinci makanan dan minuman yang dijual, menpersilahkan tamu duduk, meminta tamu menunggu dan menangani pembayaran *bill* setelah menikmati sajian pada *restaurant* yang berada di daerah Ubud Gianyar.

Menurut Ronal B. Adler dan George Rodman dalam jurnal (Winly Jovi Runtuwene: 2013) menguraikan bahwa komunikasi ada dua jenis antara lain komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi antara dua atau lebih yang menggunakan alat ucap. Sedangkan komunikasi non verbal merukapan komunikasi yang menggunakan bahasa tubuh atau suatu tanda. Di dalam berkomunikasi antara pramusaji dan consumen mengunakan kedua jenis komunikasi tersebut.

Menurut Lyons (1968:54) dalam jurnal Winly Jovi Runtuwene: 2013 salah satu terbesar yang dihadapi oleh pengguna bahasa Inggris adalah tata bahasa. lyons juga menjelaskan bahwa aturan tentang bagaimana mengkombinasikan kata-kata menjadi kalimat dan menyusun kalimat-kalimat menjadi paragraf.

Pemahaman tata bahasa yang penggunaan Modals *(could, would, may. can)* dalam memberikan salam dan sapaan, menawarkan bantuan, menjelalaskan makanan yang dijual, dan menangani pembayaran *bill* yang menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi sehari-hari dalam pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji di restoran-restoran yang berada di sekitar kawasan wisata Ubud yang akan menjadi fokus bahasan dalam makalah ini.

Bahasa merupakan bagian dari budaya yang saling mempengaruhi, kususnya budaya yang terdapat di daerah wisata Ubud yang terletak di Kabupaten Gianya merupakan sebuah Desa pusat kesenian dan budaya Bali yang masyarakatnya masih memegang teguh adat dan tradisi yang masih menjadi salah satu alasan Ubud masih termasuk dalam daftar destinasi perjalanan di Bali. Ubud tidak hanya memiliki banyak museum dan galeri, namun Ubud juga banyak menghasilkan kerajinan tangan masyarakat setempat serta mempertunjukkan pentas seni budaya mereka, bisa dikatakan kunjungan wisatawan manca negara yang dapat meningkatkan perekonomian daerah ini, oleh karena itu daerah ini terus mengelola pariwisata berkelanjutan/*sustainable tourism*. Namun kunjungan wisatawan manca negara sangat turun drastic di masa yang sangat sulit yang disebabkan oleh musibah Dunia yaitu *pandemic* covid-19 oleh sebab itu maka pelaku usaha pariwisata kususnya dalam bidang usaha makanan dan minuman yang ditawarkan oleh *restaurant*-*restaurant* sangat berinovasi dan krearif dalam mengembangkan bisnis restoran mereka, kreatifitas mereka antara lain meningkatkan pelayanan pramusaji dalam melayani konsumen yang berasal dari manca negara dengan meningkatkan pelayanan dalam menggunakan bahasa Inggris.

Bahasa Inggris yang benar seharusnya menggunakan gramatikal yang benar yang mengacu ke teori Lennon (1991) bahwa kesalahan gramatika dapat diidentifikasi ditemukan dari berbagai macam kesalahan-kesalahan gramatikal ada empat klasifikasi antara lain:

1. Klasifikasi penambahan
2. Klasifikasi penghilangan
3. Klasifikasi pengganti
4. Klasifikasi pengurutan

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dalam penelitian ini akan dibahas hal utama yang berkenaan dengan penggunaan kalimat-kalimat Bahasa Inggris yang benar sesuai gramatika yang digunakan oleh pramusaji dalam melayani konsumen di restoran. Bagaimanakah penggunaan tata bahasa Inggris dalam percakapan menggunakan bahasa Inggris pada petugas pramusaji dalam berkomunikasi dengan para tamu dibeberapa restoran di Ubud Gianyar?

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang akan dibahas, penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu: tujuan umum dan tujuan khusus

### Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji penggunaan jenis-jenis kesalahan gramatika dalam kalimat-kalimat yang digunakan oleh pramusaji dalam melayani konsumen pada saat menghdangkan makanan dan minuman di beberpa restoran yang terdapat di Ubud Gianyar.

### Tujuan Khusus

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk menganalisa dan menjelaskan secara lebih rinci tentang kesalahan-kesalahan gramatika dalam kalimat-kalimat yang digunakan oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu pada beberapa restoran di Ubud Gianyar. Dengan menguasai jenis-jenis kesalahan gramatika dalam berbahasa Inggris bagi pramusaji akan memudahkan mereka dalam melayani tamu, terutama dalam menyambut tamu datang ke restoran, mempersilakan tamu duduk, menunjukakan daftar menu, menjelaskan manu yang tersedia dan menangani pembayaran bill

## Manfaat Penelitian

Manfaat hasil penelitian ini ada dua yaitu (1) manfaat teoritis dan (2) manfaat praktis, kedua manfaat tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis akan bermanfaat bagi pengembangan bidang kajian kebahasaan yaitu bidang kajian gramatika yang berhubungan dengan penguasaan jenis-jenis kesalahan-kesalahan dan secara teoritis juga bermanfaat bagi pengembangan bidang kajian hospitality terutama yang terkait dengan bidang kajian Tata Hidagan *(food and beverage service)*

### Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini akan dapat dimanfaatkan oleh dosen atau pengajar dan guru yang terlibat dalam pembelajaran Bahasa Inggris terapan bidang pariwisata dan hospitality, dan akan bermanfaat juga bagi praktisi atau petugas dibidang *hospitality* atau khususnya bagi para pramusaji yang bertugas di *restaurant*.

# KAJIAN PUSTAKA

## Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan rujukan dalam menganalisis permasalahan yang telah dirumuskan meliputi beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan penggunaan bahasa *(language use).* Beberapa hasil penelitian tersebut antara lain:

* + 1. Rionaldo Putra, Indah Fitri Astuti, Awang Harsa Kridalaksana

Dalam artikel jurnalnya memaparkan bahwa Bahasa Inggris merupakan bahasa yang sangat pentingdan paling banyak digunakan dalam pergaulan Internasional. Kebutuhan penguasaan Bahasa Inggris yang baik sangat diperlukan. Grammar merupakan Tata Bahasa dalam Bahasa Inggris. Salah satu hal yang sangat mungkin dirasakan rumit dalam memahami Grammar adalah tenses. Tenses dalam bahasa Inggris berarti ‘waktu’. Dalam pembahasan Grammar, Tenses digunakan untuk membicarakan perbedaan atau perubahan bentuk dalam kalimat yang berhubungan dengan waktu terjadinya peristiwa yang diungkapkan pada suatu kalimat. Oleh karena itu pembelajaran tenses sangat penting dalam mengidentifikasi kalimat dalam suatu pembicaraan. Penelitian ini bertujuan untuk membangun suatu sistem yang dapat melakukan analisa terhadap suatu komponen masukkan pada tenses tertentu untuk kemudian dilakukan perbaikan secara otomatis. Dengan menerapkan Metode Rule Baseuntuk menentukan kriteria pembentukan dari masing-masing tenses kemudian dilakukan perubahan terhadap komponen-komponen tertentu pada tenses tersebut secara otomatis.

* + 1. Hasil penelitian Murdana (2018), dipaparkan tentang penerapan prinsip-prinsip kerjasama dan kesantunan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas *Front Liner* pada beberapa hotel melati di kawasan wisata Candidasa Kabupaten Karangasem, Bali adalah bahwa kesepuluh maksim dari prinsip kerjasama (Grice, 1975) dan maksim kesantunan berbahasa (Leech, 1983) sudah diterapkan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas *Front Liner*
    2. Agustinus Lumettu (2016) dalam Jurnalnya yang berjudul: Pentingnya Penguasaan Bahasa inggris Bagi Pramusaji, dipaparkan bahwa Pramusaji yang dapat menguasai Bahasa Inggris akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji pada *Square* *Restaurant* di Novotel Manado.

## Landasan Teori

Teori yang akan digunakan untuk menganalisa data dalam penelitian ini adalah teori Lennon (1991) pada jurnal Winly Jovi Runtuwene: 2013 dijelaskan bahwa data yang diidentifikasi ditemukan ada berbagai macam kesalahan-kesalahan gramatikal ada empat klasifikasi antara lain:

* 1. Klasifikasi penambahan
  2. Klasifikasi penghilangan
  3. Klasifikasi pengganti
  4. Klasifikasi pengurutan

### Kesalahan Penambahan *(Addition)*

Kesalahan penambahan dalam gramatikal dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

* 1. kesalahan penambahan to be
  2. Kesalahan penambahan infinitive to
  3. Kesalahan penambahan artikel *(a, an, dan an)*
  4. Kesalahan penambahan prefosisi *(of, from, dan as)*
  5. Kesalahan penambahan relative pronoun *(which)*
  6. Kesalahan Penambahan tanda baca dalam menerangkan kata benda jamak

### Kesalahan Penghilangan *(Omission)*

Kesalahan penghilangan merupakan jenis kesalahan ketika ada aspek yang hilang di dalam pengucapan kalimat yang seharusnya bagian-bagian tersebut dibutuhkan pada sebuah ungkapan/kalimat sehingga menjadi tidak gramatikal, Lennon 1991 dalam jurnal Winly Jovi Runtuwene: 2013, memaparkan bahwa ada enam Kesalahan penghilangan *(omission)* antara lain:

* 1. Kesalahan penghilangan kata benda
  2. Kesalahan penghilangn preposisi
  3. Kesalahan penghilangan *to be*
  4. Kesalahan pengilangan artikel
  5. Kesalahan penghilangan kata ganti orang
  6. Kesalahan penghilangan akhiran untuk kata benda jamak beraturan
  7. Kesalaha penghilangan kata kerja bantu
  8. Kelasahan penghilangan *genitive possessive* s (-‘s) yang menyatakan makna kepunyaan
  9. Kesalahan penghilangan pelengkap adverbial
  10. Kesalahan penghilangan *relative pronoun*
  11. Kesalahan penghilangan *infinitive to*

### Kesalahan Pengganti *(Substitution)*

Lennon (1991) memaparkan bahwa kesalahan pengganti merupakan penggunaan bentuk tata bahasa pertama ke dalam bentuk tata bahasa yang lain. Contoh: *I lost my road*, kalimat ini mengalami pergantian sebuat item yang mengakibatkan kalimat tersebut tidak gramatikal maka kalimat itu seharusnya *I lost my way*. Lennon juga mengklasifikasikan kesalahan-kesalahan pengganti menjadi enam anatara lain: Kesalahan pengganti persesuaian subjek-predikat*-(subject-verb agreement),* kesalahan bentuk pronoun, kesalahan penggunaan kata, kesalahan pengganti preposisi, kesalahan pengganti klausa relative dan kesalahan pengganti kata benda (*singular* dan *plural*).

### Kesalahan Pengurutan (Ordering)

Kesalahan pengurutan adalah menempatan kata-kata dalam kalimat/ungkapan Lennon (1991) menyatakan bahwa kalimat tersebut tidak tepat secara gramatikal. Contoh: *you follow would me*. Kalimat ini seharunya: *Would you follow me?*

### *Restaurant*

*Restaurant* adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Tujuan dari operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan yang juga tercantum dalam definisi Prof.Vanco Christian dari *School Administrationdi Cornell University*. Selain bertujuan mencari keuntungan restoran mempunya tujuan operasional utama untuk memuaskan para pelanggan yang datang menikmati makan dan minum.

Mengacu pada Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PVV105/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan, dalam peraturan ini dimaksud dengan pengusaha Jasa Pangan adalah: ‘Suatu usaha yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial” Adapun menurut Menteri Kesehatan RI No.304/MENKES/Per/89 mengenai persyaratan rumah makan yang dimaksud rumah makan adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di Sebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatandan perlengkapan untuk proses pembuatan dan penjualan makanan dan minuman.

Dari beberapa pengertian di atas bahwa restoran merupakan tempat untuk menjual atau mengihdangkan makanan dan minuman. Dalam operasional restoran makanan dan minuman disajikan oleh pramusaji yang biasanya disebut *waiter/waitress* yang memiliki tugas antara lain: melayani pengunjung, mempersiapkan *service equipment*, melaksanakan *table set-up* dan *clear up*, mengambil pesanan pengunjung, dan menyajikan pesanan kepada pengunjung. Untuk kelancaram operasional di restoran akan didukung oleh prosedur Pelayanan pramusaji antara lain:

1. Memberikan salam kepada tamu yang datang
2. Menempatkan tamu *(seating the guest)*
3. Memberikan buku menu *(presenting the menu book)*
4. Mencatat pesanan *(taking order)*
5. Menempatkan bill order *(placing bill)*
6. Menyajikan makanan dan minuman *(serving food and beverage)*
7. Melakukan pembayaran *(Billing system)*
8. Ucapan terimakasih *(thank you)*
9. Membersihkan meja *(clear up)*

Dengan menggunakan prosedur pelayanan pramusaji maka akan bisa mengurangi kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh pramusaji pada suatu rentoran maka akan terciptalah pelayanan prima yang dilakukan oleh pramusaji yang akan bisa meningkatkan penjualan restoran.

# METODE PENELITIAN

## Pendekatan Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan teori Tata Bahasa Inggris yaitu empat klasifikasi kesalahan-kesalahan dalam berbahasa Inggris para petugas pramusaji pada beberapa restoran di kawasan wisata Ubud Kabupaten Gianyar Bali. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang akan mengacu pada pendekatan fenomologis.

## Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi penelitian ini berfokus ke para pramusaji di beberapa restoran yang berada di Kawasan Ubud Gianyar Bali. Yang mana restoran tersebut masih sering dikunjungi oleh tamu mancanegara dimasa pandemic ini, dan Teknik penarikan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner di beberapa restoran di Ubud, masing-masing restoran diambil 10 sampel kalimat-kalimat Bahasa Inggris yang biasa pramusaji gunakan untuk melayani tamu saat menikmati sajian makanan dan minuman. Dari 50 responden berasal dari *Restaurant* Janggar Ulam, Bu Rai *Restaurant*, Bebek Tepi Sawah, *Milk* and Madu *Restaurant* dan *Restaurant* Bebek Tommy. Dari kelima *restaurant* tersebut masing-masing *restaurant* disebarkan sepuluh kuesioner untuk memperoleh data.

## Metode dan Teknik Pengumpulan Data

### Metode Pengumpulan

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi. Observasi atau pengamatan merupakan salah satu metode Teknik pengumpulan data atau pengamatan merupakan salah satu metode Teknik pengumpulan data/fakta yang cukup efektif untuk mempelajari suatu *system*. Observasi juga bisa dikatakan pengamatan langsung tentang suatu kegiatan tertentu dalam hal ini akan dilakukan pengamatan langsung ke beberapa restoran di daerah kawasan wisata Ubud Gianyar, dimana akan diadakan observasi saat pramusaji melaksanakan tugas mereka dan akan mengamati bahasa Inggris yang mereka gunakan pada saat menerima tamu, menyapa tamu, mempersilahkan tamu duduk, menunjukkan daftar menu dan menangani pembayara bill dan mengantar tamu saat sudah selesai menikmati makanan dan minuman mereka di beberapa restoran di Ubud Gianyar. Metode ini akan didukung juga oleh metode lain yaitu metode kuisoner dimana peneliti akan memberikan pertanyan-pertanyaan dalam bentuk tulisan ke pramusaji menanyakan Bahasa Inggris yang digunakan saat melayani tamu makan dan minum. Sedangkan data yang lebih lengkap diperoleh dengan menyebarkan kuesioner ke lima restorant yang berlokasi di Ubud.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data akan dilakukan mengacu ke teknik kualitatif dimana didifinisikan sebagai upaya untuk memahami berbagai jalan kerjanya data tersebut dikelompokkan, dipilah ke dalam satuan agar bisa dikelola, disintesiskan, dicari, dan ditemukan hal hal yang penting dan apa yang dapat dipelajari serta diputuskan apa yang dapat dicelitrakan (Bogdan & Bikle, 1982). Dalam penelitian ini proses analisis data akan dilakukan dengan metode analisis data deskriftif. Analisis data deskriftif kualitatif dianggap metode yang paling sesuai dengan karakteristik permasalahan yang diangkat dalam permasalahan penelitian ini. Data akan dikelompokan berdasarkan data yang diperoleh dari beberapa restoran di kawasan wisata Ubud Gianyar. Penelitian ini menggunakan empat teori klasifikasi kesalahan-kesalahan gramatikal. Para pramusaji diharapkan mampu berkomunikasi dalam Bahasa Inggris yang sopan agar terhindar dari *fenomena-fenomena negative* dalam melayani tamu yang menikmati hidangan pada beberapa restoran di Ubud Gianyar Bali. Adapun poin-poin yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: a) salam dan sapaan untuk tamu Wanita dan pria, b) menawarkan bantuan, menawarkan minuman, c) mempersilahkan tamu duduk dan d) menangani pembayaran bill. d

# HASIL DAN PEAHASAN

## Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Ubud adalah salah satu kecamatan dari tujuh kecamatan yang berada Kabupaten Gianyar antara lain: 1) Kecamatan Blahbatuh, 2) Gianyar, 3) Payangan, 4) Sukawati, 5) Tampak Siring, 6) Tegallalang, 7) Ubud. Kawasan wisata Ubud yang terletak di Kabupaten Gianyar yang memiliki luas 42,38 Kilometer persegi yaitu sekitar 11,52 persen luas daerah kabupaten Gianyar. Kecamatan Ubud terdiri dari 6 desa dan satu kelurahan, yaitu: Kelurahan Ubud, Desa Kedewatan, Lohtunduh, Desa Mas Pelihatan, Desa Petulu, Desa Sayan, dan Desa Singakerta. Di bagian utara Ubud berbatasan dengan Kecamatan Payangan, di sebelah selatan terdapat Kecamatan Sukawati. Disebelah barat terdapat Kabupaten Badung, dan sebelah timur dengan kecamatan Tampak Siring. Dari Kota Gianyar Kawasan ini berjarak sekitar 12 Kilometer dari Bandara Udara Ngurah Rai berjarak sekitar 40 kilometer. Berdasarkan data tahun 2019 jumlah penduduk 78.852 jiwa (2014). Ditinjau dari kepadatan penduduk kecamatan Ubud termasuk cukup padat yaitu 1.706 orang per kilometer persegi. Berdasarkan tingkat Pendidikan dikatakan bahwa Sebagian besar masyarakat Ubud tamatan dari Sekolah Menengah Kejuruan, hal ini sesebabkan oleh Sebagian besar dari mereka berkecimpung di dalam *industry* pariwisata. Ubud merupakan Daerah Tujuan Wisata (DTW) Manca Negara yang menawarkan keindahan alam yang masih terjaga alami, masyarakatnya yang ramah, yang masih mempertahankan adat istiadat tradisional mereka di tengan moderenisasi,

Sehingga selain sebagai tempat berlibur, tempat ini banyak dikunjungi oleh wisata yang bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang budaya dan tradisional masyarakat Bali. Beberapa lokasi wisata alam yang ditawarkan di Kawasan wisata Ubud adalah Monkey Forest adalah salah satu tempat wisata yang paling terkenal, tempat ini merupakan Kawasan hutan lindung dimana di dalam hutan Lindung yang merupakan habitat dari ratusan monkey. Di tempat ini wisatawan dapat menikmati udara sejuk yang bebas polusi diantara pohon-pohon hijau yang tinggi. Kawasan wisata ini juga menawarkan beberapa atraksi wisata alam seperti traking, arung jeram, dan wisata bersepeda.

## Paparan Data

Data dikumpulkan dari beberapa restoran di sekitar daerah kawasan Ubud, data tersebut berupa kalimat-kalimat yang digunakan oleh para pramusaji di beberapa restoran seperti *Restaurant* Janggar Ulam. *Restaurant* Bu Rai, *Restaurant* *Milk* and Madu, *Restaurant* Bebek Tepi Sawah dan *Restaurant* Bebek Joni, kalimat-kalimat tersebut antara lain:

Anda menyambut dua orang tamu laki-laki dan seorang perempuan pukul 8 malam:

1. *Good evening Sir & Mom*
2. *Good evening miss and misters*
3. *Hello good evening sir/madam welcome to Honey and Milk Restoran.*
4. *Good evening madam and sir, welcome to our restaurant*
5. *Hallo good evening madam and sir , welcome to our restaurant*
6. *Good evening Madam and Sir welcome to our restaurant. How are you today?*
7. *Hallo Good Evening sir and madam, welcome to our restaurant. How are you this evening ?*
8. *Hello good evening welcome to milk and madu ubud, how are you today? Good evening Miss and sir wellcome to our restaurant*
9. *Good evening, welcome to our restaurant*
10. *Good evening madam/sir, welcome to our restaurant*
11. *Good evening sir welcome to ibu Rai bar and restaurant would you like something for dinner*
12. *Hello, good evening sir and madam*
13. *Good evening madam, good evening sir*
14. *Good evening Sir/madam*
15. *Good evening sir and madam table for two*
16. Memberi salam kepada tamu anda yang Bernama Ray William saat dia akan breakfast
17. *Good morning Mr. Williams*
18. *Good morning Ray / good moring mister williams?*
19. *Good morning sir ray williams welcome back*
20. *Good morning ray, welcome back to our restaurant, how are u today?*
21. *Good morning ray williams , welcome back to our restaurant, how are you today?*
22. *Good morning Mr. Ray long time no see. How are you today?*
23. *Good morning Mr. Ray, How are you today ?*
24. *Hy Mr.Ray good morning, are you ready to have some breakfast?*
25. *Good morning Mr Ray Wililiams , please enjoy your breakfast*
26. *Enjoy your breakfast Mr. Ray williams*
27. *Have a nice you food mr.ray Williams/enjoy your meal Ray Williams*
28. *Goof morning mr ray.. Welcome back in our restaurant.. How are you today??*
29. *Good morning mr. Ray williams welcome to janggar ulam , and iam ready for your breakfast*
30. *Enjoy your breakfast Mr. Ray williams*
31. *Have a nice breakfast*
32. *Good morning Mr Williams haw was this morning*
33. *good morning Ray Williams how are you today do you want to have breakfast today*
34. *Good morning Mr Ray, you have breakfast this morning !*
35. Anda berpisah dengan tamu (Catherine Collin) Bersama suaminya setelah mereka makan siang.
36. *Thank you for coming, see you next time and habe a nice day*
37. *Thank you catherine, see you next time*
38. *Thank you Mrs. Cartine Collin and sir for having lunch at our place, have fun and have a nice day, see you soon*
39. *Thank you for you coming miss catherine, have a good day, and see u next time*
40. *Thank you for your coming miss catherine collin, have a nice day, see you next time*
41. *Thank you for your coming Miss Catherine Collin. Have a nice day. See you next time.*
42. *Hii, ms. Catherine thank you for having lunch with us and see you next time , have a good day*
43. *Thank you Miss Collins for having some lunch here, hope will see you again and have a good one*
44. *Thank you so much Mrs Catherine*
45. *Thank you for coming madam Catherine and sir, have a nice day*
46. *Thank you fo having lunch in our restaurant and have a nice day*
47. *Thank you and have a nive day*
48. *Thank you for coming to my our restaurant Catherine Collin and your husband have a nice day*
49. *Thank you for your coming mrs catrherine.. Have a nice day..*
50. *Thanks ms.catherine cillin And your husband for your coming , and i hope you come againt for lunch or dinner🙏*
51. *Thankyou for your coming good bye and have a nice day*
52. *See you mrs*
53. *Thank you very much for have lunch in our restaurant have a a nice day*
54. *See you soon Catherine Collin and husband*
55. *Thank you ms catherin and mr for lunch.*
56. Anda menawarkan meja untuk 3 orang
57. *This table for 3 person please*
58. *Do you need table for three people?*
59. *Hello sir/madam we have a table for three people there*
60. *We have nice table for three person*
61. *Excuse me we have nice tables for 3 person, follow me please*
62. *Excuse me. We have nice table for 3 person. Follow me please.*
63. *Excusme, We have nice table for three person. Follow please*
64. *Hay, Would you guys like to sit on the corner for three people? Sambil tangan menunjukkan meja*
65. *Would you like to sitting at that table*
66. *Excuse me,would you like shiting to sharing tablet?Its Will be good for you*
67. *Would you like to sit in the corner , is fine for you?*
68. *Table for three*
69. *Would you like to sit in this table*
70. *Hii sir.. How many person?? This yout table for three person.. Have a sit please.*
71. *Here we have 5 gazebo for 3 person till 5 person,if you want, you can Sit on gazebo*
72. *You want table for three people?*
73. *Table for yg trhree?*
74. *Excuse me how many person of you?*
75. *Table for 3 please*
76. *Offers table for 3 people.*
77. Anda minta tamu (perempuan) untuk mengikuti anda menuju meja
78. *This way madam*
79. *Yes miss, follow me this way please*
80. *Hi miss follow me please*
81. *Excusme madam/miss i will escort you to your table, follow me please*
82. *Madam/miss I will escort you to the table, follow me please*
83. *Excuse me Miss i will escorte to the table follow me please.*
84. *Excusme, Follow me please*
85. *Hay Miss please follow me going to your table*
86. *Please follow me mis*
87. *Excuse me Miss,I Will escort you to your table,please follow me*
88. *Excuse me madam ,i Will escort you to your table follow me please*
89. *Please follow me madam*
90. *Excuseme madam follow me please*
91. *Hii miss.. Please follow with me..*
92. *Hello ms.. You can follow me go to table*
93. *Hello miss please follow me go to your table*
94. *Follow me please*
95. *Excuse me mrs could you follow me to the table*
96. *Please follow me madam to your table*
97. *Miss follow me to the table.*
98. Anda akan mengambilkan menu untuk tamu anda
99. *Wait a moment for the menu*
100. *Wait moment please, i will take the menu for you*
101. *Hi sir/madam i will be back with menu*
102. *Have a sit please, wait a minute madam /sir i will bring the menu*
103. *Wait a minute madam/sir I will bring the menu*
104. *Wait the minuts madam/sir. I will bring the menu.*
105. *Wait in the minutes Sir. I will bring the menu*
106. *Hi one second, let me take the menu first*
107. *I Will coming back with menu for you*
108. *Wait a minute miss/sir, I Will bring our menu for you*
109. *Excuse me , please wait a moment i would like to take the menu for you*
110. *I will bring the menu*
111. *I Will take menu for you*
112. *Excusme.. This is menu please.. Can you check the menu please..*
113. *Wait a moment for your menu*
114. *Wait a moment, i will take the menu for you*
115. *I'll bring you the menu*
116. *Excuseme*
117. *Excuse me i will bring you menu*
118. *Moment please, i get the menu for you*
119. *I'll get you menu .*
120. Anda mempersilahkan tamu untuk dimana saja dia suka
121. *Where would like to sit sir/mom*
122. *you can choose your favorite table*
123. *Hi sir/madam you can sit anywhere we have smoking area and non smoking area*
124. *We have any space, and You want sit everywhere*
125. *We have any space, you can sit anywhere*
126. *Hi Sir, for sure you can choise where would you like to have sit*
127. *Have a sitt you can chose any table you like*
128. *You can shiting any where in our table*
129. *Excuse me Mr/ms you can sit anywhere of you like*
130. *Please where ever you like*
131. *You can choice your table where would you like sir/madam*
132. *Yes please can you choice the table pleasee..*
133. *You can seat anywhere you need🙏*
134. *You can sit anywhere*
135. *Anywhere please*
136. *You coise*
137. *Excuse me you can choice the table*
138. *please anywhere you like*
139. *Please sit anywhere.*
140. Anda tidak mendengarkan dengan jelas apa yang diucakpan oleh tamu *Sorry/parden me*
141. *Pardon me/ sorry?*
142. *Hi sir/madam can you repeat again*
143. *Pardon me sir /madam?*
144. *Pardon me*
145. *Big pardon!! Can you repeat please ?*
146. *Pardon me, could you repeat again?*
147. *Could you like to repeat please*
148. *Pardon me, can you repeat again?*
149. *Pardon me?*
150. *Pardon me, please repeat again*
151. *What did you say*
152. *Excusme.. Can you repeated againt..*
153. *Hello sir/ms,can you reapet ?*
154. *Sorry, can you repeat again?*
155. *Excuse me sir/madam could you repeat your order*
156. *Sorry, i didn't hear clearly what you said, you can repeat it again*
157. *Sorry i didn't hear what was said.*
158. Anda mengulangi pesanan tamu
159. *Can i repeat your order?*
160. *I will repeat your order*
161. *Hi sir/madam can i repeat your order*
162. *Can i repeat your order*
163. *May I repeat your order madam/sir*
164. *May i repeat your order please!*
165. *May i repeat your order please.*
166. *Hi let me repeat your order*
167. *I would to repeat your order*
168. *I Will repeat your order*
169. *Excuse me , i would like to repeatt your order*
170. *I will repeat the order*
171. *My repeat your order please*
172. *Excusme.. I repeated your order.. Miss*
173. *I am reapet your order right🙏*
174. *I want to repeat your order*
175. *Can i reapet your order?*
176. *Reapit oder*
177. *Excuse me i will repeat your order*
178. *May i repeat your order*
179. *Excusme i repeat your order.*
180. Anda kehabisan Green Salad
181. *Im sorry for green salad is finish today*
182. *sorry, the green salad was sold out*
183. *hi sir/madam, I want to inform you that our green salad is running out,*
184. *Just to inform you the green salad is finish*
185. *Just to inform you our green salad is finish*
186. *Just to inform with you our Green Salad is finish today.*
187. *Just to inform you our green salad is finish today*
188. *Hi, really sorry we run out of green salad*
189. *Iam sorry for ou green salad sold out today*
190. *Excuse me, We do appologize our green salad today its soul out*
191. *for your information for the green salad is already finish*
192. *We are sorry, green salad already sold out*
193. *I’m sorry i do oppoluges sir/madam today we don't have the green saalad* *because my green salad already finnish*
194. *Excusme.. We do apologize.. The green salad its sold out miss.. Can you change the order??*
195. *I am so sory..we green salad is finish,if you need you can order anything on the menu🙏*
196. *Sorry sir, the green salad has sold out*
197. *I am sorry for today green salad is finish would like something else for you*
198. *sorry we ran out of green salad*
199. *I'm out of gren salad.*
200. Anda minta maaf karena apple-pie habis
201. *Im sorry for apple pie finish today*
202. *Sorry, the apple pie was sold out*
203. *Sorry sir / madam for now the apple pie is out, but we still have another dish, would you like to take a look maybe*
204. *We do apologize the apple pie is finish, can we change with something else*
205. *We do apologize our apple pie is sold out, would you like to instead to any dessert?*
206. *We do appologize our apple pie is sold out today would you like to instead of any dessert?*
207. *We do appologize, our apple-pie have finish for today. Would you like to change with other dessert?*
208. *We do appologize , because apple pie already sold out*
209. *Iam sorry our Apple pie finish today*
210. *I do appologize,we don't have Apple pie today*
211. *I do apologize , for the Apple pie is already sold out*
212. *We are sorry, we run out of apple pie*
213. *IM sorry sir/madam today my pai apel already finnish*
214. *Excusme.. We are sorry miss.. Aplle pie ita sold out.. Can you change with another dessert??*
215. *I am so sory ms/sir, we apple-pie finish🙏*
216. *Sorry sir, the apple-pie has sold out*
217. *Im sorry my apple pie is running out*
218. *Excuse me i am very sorry for today apple pie is finished*
219. *Excuse me sorry apple pie slodout oredy*
220. *Sorry apple pie ran out .*
221. Anda mengakhiri percakapan
222. *Thank you for coming we will see you again*

*Alright, thank you*

1. *Thank you for everything sir/madam have a nice day, see you soon*
2. *Thank you, nice to see u*
3. *Thank you nice to meet you*
4. *Thank you nice to see you*
5. *Thank you, nice talking with you*
6. *Thank you for coming and have a good one*
7. *Thank you so much for your time*
8. *Thank you so much,have a nice day*
9. *Thank you for coming in our restaurant , i hope to see you again and have a Nice day*
10. *Thank you so much*
11. *Thank you for coming to our restaurant sir/madam i hope you come back again*
12. *Thank you verru much..*
13. *Thanks sir/ms. Please waiting you food*
14. *Thankyou for your coming, have a good day*
15. *Thankyou mam,sir*
16. *Ok seeu next time*
17. *Thank you very much for come to our restaurant i hope you come back again*
18. *Thank you nice talking with you*
19. *Thank you sir and madam excusme .*
20. Anda minta maaf kepada tamu karena restoran anda sudah penuh
21. *Im sorry today our table still full*
22. *we are full at the moment, i will put you in waiting list, when the table ready i will call you*
23. *Sorry sir / madam while we are full house, maybe you want to wait lis*
24. *I'm so sorry we don't have space anymore, would you mind to wait?*
25. *I’m so sorry we don’t have any space*
26. *We do appologize we dont have space any more*
27. *We are really sorry, our restaurant is full for today*
28. *Hi Miss, really sorry at the moments our cafe already full.*
29. *Iam sorry at this moment our restaurant still full*
30. *We do appologize, for this moment we don't have table for you*
31. *I do apologize , right now we don't have a table for you because the table is full.*
32. *We are sorry, we already full*
33. *IM sorry i do oppoluges sir/madam my restaurant still full isposible you come letter around Ten our fiveteen menutes*
34. *We do apologize sir/madam..we are full house..can you waiting list??*
35. *I am sory sir/ms we restourant so full🙏*
36. *Im sorry our table still full*
37. *Im sorry we are full now*
38. *Sorry we are full*
39. *Excuse me sir/madam ours resaturant already full*
40. *I'm sorry the restaurant is already full*
41. *Apologize to restaurant guests pull .*
42. Anda mohon kepada tamu untuk menunggu dan anda mengatakan akan ada meja kosong sekitar setengah jam lagi
43. *Sorry the table is still full now, may be you want to wait about 30 minutes again*
44. *could you wait arround 30 minutes for the table?*
45. *hi sir/madam would you please wait another half hour*
46. *Would you mind to fill the waiting list, and i will the table in 30 minutes*
47. *We have waiting list and I will keep table for you in 30 minutes*
48. *We have waiting list and we will keep table for you in 30minuts*
49. *We have waiting list for our guest, your table will be ready about 30 minutes*
50. *Hi Miss, if you mind to wait we will have table in 30min again*
51. *Iam sorry would you like to wait table in a half hour*
52. *For now we don't have table for you, would you like to wait 30 minute?and you can reserve now*
53. *Would you like wait a 30 minutes*
54. *We are sorry, table will available 30 minute*
55. *Ispossible you wait Ten our fiveteen menutes for your table sir/madam because for the moment we still full*
56. *Excusme sir.. Can you waiting list sir..wr have table in 30 minute sir.*
57. Anda meminta tamu untuk menunggu karena restoran penuh
58. *I am sory sir/ms ,pleasw waiting here 30 munite we have already table for you*
59. *Would you like to wait another half hour for an empty table sir?*
60. *Can you wait please, we will have free table in 30minute*
61. *Please wait*
62. *Excuse me coulde wait in 30 minutes, this table just have dessert and will pay the bill*
63. *sorry can you wait a minute, we have another table in half an hour*
64. *Wait thirty minutes there will be a table .*
65. Anda menawarkan minuman sebelum tamumakan
66. *Would you like to drink?*
67. *would you like to take some drink first?*
68. *hi sir / madam do you want to start with a glass of water, or bottled water or sparkling water*
69. *Would you like to start with some drink?*
70. *Would you like order something to drink ?*
71. *Hi sir would you like to start with drink?*
72. *Would you like to start with some drink first*
73. *Would you like to start with still our sparkling water?*
74. *Would you like to have the driks first?*
75. *Would you like to order some drinks first*
76. *Would you like to order some drink first*
77. *ecvusme sir..would you like to order drink first before your meal??*
78. *Hello sir/ms ,here we have a good drink like a beer till sofdrink*
79. *You want to drink first sir?*
80. *Would like some drink please*
81. *Drink first*
82. *Excuse me woulde like somthing to the drink first*
83. *sorry do you want to order a drink first before order your meal*
84. *Offer a drink before eating .*
85. Anda menyarankan makanan special hari ini (contoh: salad yg dibuat daun2an lokal)
86. *Today we have special menu is ayam kampung ,, made from local chicken with the addition of balinese spices*
87. *we have jukut urab as our special today, that's make with local vegetable*
88. *Hi sir / madam we have a special super breaky bowl menu, fruit salad with yogurt and granola, maybe you want to try it*
89. *We have special salad today with the green local leaf*
90. *We have special salad today with the green local leaf*
91. *We have famous salad today that come with the green local leaf*
92. *We have something special for today such as : Green Salad.*
93. *Hi would you like to try our best salad? Because special for today we made for local leave*
94. *Our special today is Harvest salad its Made form local garden*
95. *We have special salad today,its mix local vegetable*
96. *Today we have a special pzz the name is Farmers pzz with potato base parsely smok chicken and on the top with poach eg and turmeric powder*
97. *Would you like to order our special menu?*
98. *Excusme sir/madam we have special salad for today chicken avokado Bali salad with lemon grass dressing*
99. *We have special salad today.. Would you like go try??*
100. *Hello sir/ms , today we have special menu.. We have a salad with local lick*
101. *We have a special menu today, Green Salad with local leaves, you want try sir?*
102. *We have special today*
103. *Salad is better*
104. *Excuse me today we special today , Salad made from tradisional leave from Bali*
105. *Excuse me ,We have today's special chicken rica rica with Manado sauce*
106. *Our special today mixed lettuce and tuna combination with lemon dressing .*
107. Setelah tamu selesai makan *main-course*-nya, anda mendekati meja dan bertanya:
108. *Excuse me, do you want to order some dessert ?*
109. *have you finish? how was your food?*
110. *hi sir/madam how about the food do you need something*
111. *How was your maincourse?*
112. *How was your main course? Everything is good*
113. *How was your main course? Everything is good??*
114. *How was your maincourse ?*
115. *Excus me , have you done? Sambil tangan menunjukkan ke piring tamu dan take out . Kemudian say how is the food? And would you like try our desert? Bisa juga*
116. *How was your main??*
117. *How was your food?*
118. *Excuse me , have you done can i take your plate? Or would you like your dessert now or letter*
119. *Would you like to have dessert?*
120. *How was your food sir /madam*
121. *Hii miss.. How was everything miss??*
122. *Are you finish for main course? And i am ready for you deesert*
123. *Excuse me, would you like some dessert?*
124. *How was your food?*
125. *Have u finnis*
126. *Excuse me would like some dessert for you?*
127. *How's your meal ?*
128. *How's thefood*
129. Anda bertanya apakah tamu lebih suka sari buah tomat atau nanas
130. *Which one is better? Tomato or pineple??*
131. *do you like tomato juice or pineaple the most?*
132. *Hi sir/madam, may I know you prefer tomato or pineapple juice*
133. *Which prefer would you like tomato juice or pineaple juice ?*
134. *Hi sir, my i know what you more like tomato or pineapple?*
135. *Which one you like tomato or pineapple*
136. *With one would you like Miss/sir?with tomato our pinaple?*
137. *May i know , would you like tomato or pineaple?*
138. *Would you like to order tomato or pineaplle?*
139. *I have question for you sir/madam which one would you like we have fruit tomato our nanas fruit*
140. *Hii sir.. Would you like the juice tomato.. And pinnple??*
141. *Hello sir/ms.. Do you like a tomato or penaple?*
142. *do you prefer fruit juice or pineapple?*
143. *Would you prefer tomatto or pineaple?*
144. *What you like*
145. *Excuse me would like tomato fruit or pineappple*
146. *sorry which one do you like,pure tomato or pineapple?*
147. *Do you like tomato or pinaple juice .*
148. Anda menyarankan tamu untuk memilih makanan penutup dari dissert yang ada
149. *Which one do you want for dessert?*
150. *Would yoh like to take the omc for your dessert?*
151. *Hi sir / madam do you want to have dessert, we have a famous dish that is omc it's a chocolate chip cookie on top there is ice cram, maybe you want to have a look*
152. *Would you like to try our best dessert?*
153. *Hi would you like to have some dessert?*
154. *Would you like to have our special dessert*
155. *Would you like some dissert? We have carrot cake and salted caramel cake for now,*
156. *I recommend you to try the carrot cake because the carrot cake is the popular in our restaurant*
157. *Would you like to order one of dessert?*
158. *Excuseme sir/madam we have really nice dessert for today this the menu for* *dessert you can choice which one would you like*
159. *Hiii sir ..would you like to try desert tiramisu??*
160. *Hallo guys in here we just have a desert like in menu*
161. *Excuse me sir you want pancake for your dessert?*
162. *We have nice dessert, wuol you try some?*
163. *You wont dessert*
164. *Excuse me this our menu dessert , cho lava is the best one here*
165. *Excuse me,you can choose the dessert we still have*
166. *You should choouse our spesial dessert appel cake .*

## Analisis Data

Data yang sudah dikumpulkan dan dipaparkan di atas kemudian dianalisa menggunakan teknik analisis deskriptif Kualitatif yaitu dengan memberikan penjelasan berdasarkan teori yang mengacu ke teori Lennon (1991) bahwa kesalahan gramatikal dapat diidentifikasi ditemukan dari berbagai macam kesalahan-kesalahan gramatikal. Klasifikasi-klasifikasi tersebut antara lain:

1. Klasifikasi penambahan
2. Klasifikasi penghilangan
3. Klasifikasi pengganti
4. Klasifikasi pengurutan

### Klasifikasi Penambahan *(Addition)*

Kesalahan penambahan to be

*I am reapet your order right* (seharusnya *I repeat*……)

Kesalahan penambahan infinitive to

*I would to repeat your order* (seharusnya *I would repeat* ….)

Di dalam percakapan para pramusaji dengan konsumen di beberapa restoran di Ubud hanya ditemukan dua kalimat yang kesalahan gramatikal klasifikasi penambahan *(addition)* *to be* dan penambahan *infinitive to*.

### Klasifikasi Penghilangan (Omission)

Dari keempat klasifikasi kesalahan yang paling banyak ditemukan adalah kesalahan-kesalhan penghilangan *(Omission)* kesalahan tersebut antara lain:

Kesalahan penghilangan kata benda

*Good Evening Sir welcome to ibu Rai bar and restaurant would you like something for dinner.* (Kehilangan kata Madam)

*Good Morning Ray/good morning williams?* (Kehilangan kata *Mr.*)

*Thank you catherine, see you next time.* (Kehilangan kata *Mrs.*)

*Thank you for coming to my our restaurant Catherine Collin and your husband.* (Kehilangan *Mrs. and Mr. Collin*)

*Would you like to sit in the corner, is fine for you*? (Seharusnya *It is fine,* kehilangan  *it* )

*Hi miss follow me please.* (Kehilangan kata *Would)*

*Excuse me mrs could you follow me to the table*. (Setelah *Mrs*. Harus ada nama orang)

*How was your main? How was your main course?(* Kehilangan kata *course)*

*Would you like to drink ?--> Would you like something to drink? (*kehilangan kat*a something)*

Kesalahan penghilangan *to be*

*Hii sir.. How many person? This your table for three person.. Have a sit please. Is this your table* seharusnya *This is your table)*

*Good morning Mr Ray, you have breakfast this morning!*(Seharusnya *Would you like to have* …)

*You want table for three people? K*ehilangan kat*a (Do you….)*

*We are sorry, we already full (..*kehilangan a*re already…)*

*What you like (*kehilangan  *do ?*

*Would you mind to fill the waiting list, and we will the table in 30 minutes ……(kehilangan kata have)*

*Sorry we run out of green salad .-> We are out run out of green salad* (kehilangan *are)*

*Im sorry I do apologizes sir/madam my restaurant still full impossible you come (*kehilangan *is)*

*We are sorry, we run out of apple pie  ……..we are run out pf apple pie(*kehilangan *are)*

*Sorry apple pie ran out.--> …..apple pie is run out (*kehilangan *is)*

*Do you need table for three people? 🡪 Do you need a table for three pople? (*kehilangan *a)*

*Would you like to have dessert? Would you like some dessert? (*kehilangan s*ome)*

*Would you mind to fill the waiting list, and we will the table in 30 minutes ……and you will have a table…….(*kehilangan *have)*

*sorry we run out of green salad .-> We are out run out of green salad (*kehilangan ar*e)*

*IM sorry i do apologize sir/madam my restaurant still full isposible you come \_> ….. my restaurant is still ful (*kehilangan *is)*

Kesalahan pengilangan artikel

1. *We have nice table for three person.* (Kurang *article a* dalam kata *table)*
2. *Excuse me we have nice tables for 3 person, follow me please* (seharusnya a nice table) (kehilangan *a*)
3. *I Will take menu for you* (kehilangan  *the )*
4. *Excusme, This is menu please. Can you check the menu please. (This is the menu) (*kehilangan *the)*
5. *We are sorry, green salad already sold out.* (Seharusnya *the green salad*) (kehilangan *the)*
6. *We do apologize, because apple pie already sold out (kehilangan …. The )*

Kesalahan penghilangan kata ganti orang

*Where would like to sit sir/mom (Where would you…)*

*I am sorry for today green salad is finish would like something else for you (……would like seharusnya would you like ) (*kehilangan *you)*

*Excuse me would like tomato fruit or pine appple (….* Kehilangan  *you…..)*

Kesalaha penghilangan kata kerja bantu

*Because my green salad already* (seharusnya *…..has already* finished)

*Would you mind to fill the waiting list, and we will the table in 30 minutes🡪 ……(*kehilangan ***have )***

*sorry we run out of green salad. ( k*ehilangan ***aer)***

*IM sorry i do oppoluges sir/madam my restaurant still full isposible you come \_> …..*(kehiangan***is*** *)*

### Klasifikasi Pengganti *(Substitution)*

Kesalahan pengganti *(substitution)* pada kalimat-kalimat yag digunakan oleh para pramusaji dalam melayani konsumen saat menikmati hidangan makanan dan minuman ditemukan lenih sedikit dibadingkan dengan kesalahan omission.

*Kesalahan pengganti persesuaian subjek-predikat (subject-verb agreement):*

*we have jukut urab as our special today, that's make with local vegetable* (seharusnya *made* bukan *make*)

*have you finish? how was your food? (finish* seharusnya *finished)*

Kesalahan bentuk pronoun:

1. *I am so sory. We green salad is finish, if you need you can order anything on the menu (……we…* seharusnya *our green salad…..)*
2. *I am sory sir/ms we restourant so full (….we* seharusnya *.our restaurant)*

Kesalahan penggunaan kata:

*Have a nice you food mr.ray Williams/enjoy your meal Ray Williams)* (*you* seharusnya *Your*)

*Good evening miss and misters* (*miss* seharusnya *Mrs*.)

*Thank you for you coming miss catherine, have a good day, and see u next time* (*miss* seharusnya *Mrs*.)

*Thank you for coming madam Catherine and sir, have a nice day* (*Madam* seharusnya *Mrs*. Collin dan *Sir* yang seharusya *Mrs*.Colline)

*Excuse me how many person of you? (how many perdon are there in your ….)*

*I Will coming back with menu for you* (seharusnya *I will come*)

Kesalahan pengganti preposisi*,*

1. *Would you like to sit in this table* (*in* seharusnya *at the table*)

### Klasifikasi Pengurutan *(Ordering)*

Kesalahan pengurutan adalah menempatan kata-kata dalam kalimat/ungkapan Lennon (1991) menyatakan bahwa kalimat tersebut tidak tepat secara gramatikal. Contoh: you follow would me. Kalimat ini seharunya: *Would you follow me?* Sedangkan data yang diperoleh dari kalimat-kalimat pramusaji ditemukan sebagai berikut:

*Hi Sir, for sure you can chose where would you like to have sit* (……*would you* seharusnya *you would*)

*Yes please can you chose the table please*. .. (*can you* seharusnya *you can*,,,,,,,)

*dessert you can chose which one would you lik. (* seharusnya *You can choose dessert)*

# SIMPULAN DAN SARAN

## Simpulan

Berdasarkan analisa di atas penggunaan tata bahasa Inggris dalam menggunakan kalimat-kalimat bahasa Inggris pada petugas pramusaji dalam berkomunikasi dengan para tamu di beberapa restoran di Ubud Gianyar dapat disimpulkan bahwa penguasaan bahasa Inggris mereka sangat lemah di dalam menggunakan kata-kata seperti *Miss. Mrs. Ms, Mrs. Mr, Sir,* mereka tidak memiliki pemahaman kata-kata tersebut. Disamping itu gramatikal bahasa Inggris yang mereka pergunakan masih banyak kesalahan yang mengacu ke teori Lennon (1991), dimana kesalahan gramatikal ada empat klasifikasi. Dari keempat klasifikasi tersebut kesalahan yang paing banyak adalah kesalahan klasifikasi penghilangan dan klasifikasi pengganti. Sedangkan klasifikasi Kesalahan Penambahan (*addition)* dan klasifikasi kesalahan pengurutan *(ordering)* tidak terlalu banyak kesalahan.

Dari ke empat klasifkasi kesalahan penambahan *(addition)* hanya ditemukan 2 kalimat, klasifikasi kesalahan penghilangan ditemukan ada 38 kesalahan penghilangan (9 kesalahan penghilangan kata benda, 16 kesalahan penghilanga *to be*, 6 kesalahan kehilangan artikel, 3 kesalahan penghilangan kata ganti dan 4 kesalahan penghilangan kata kerja bantu)

Sedangkan klasifikasi kesalahan pengganti *(substitution)* lebih sedikit dibandingkan dengan kesalaha penghilangan yaitu terdapat hanya 12 kesalahan (2 kesalahan pengganti subjek-predikan. 2 kesalahan bentuk pronoun, 7 kesalahanpenggunaan kata dan 1 kesalahan pengganti preposisi,

## Saran

Berdasarkan dari hasil analisa di bab IV terdapat kesalahan yang terlalu banyak, maka disarankan *restaurant*-*restaurant* yang berada di Kawasan wisata Ubud mengadakan pelatihan bahasa Inggris sehingga keterampilan pramusaji dalam melayani konsumen dari manca negara akan lebih baik dan lebih prima, karena Ubud merupakan kawasan wisata yang sudah terkenal dan dikunjungi oleh wisatawan mancanegara yang selalu menggunakan bahasa Inggris, maka pelayanan prima bisa diwujudkan oleh pramusaji di beberapa *restaurant* di Ubud.

DAFTAR PUSTAKA

Anggreni, Ni Putu Yunik., Rai Antara, I Made Agung. (2019). Pembelajaran Keterampilan Berbicara *Talks As Interacion* Dalam Bahasa Inggris Profesi Melalui *Guided Conversation* Di Stipar Triatma Jaya, Bali. Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia Vol 3, No 1.

Agustin, Dewi. (2018). Manfaat Bahasa Inggris Dalam Bidang Pelayanan Di Food And Beverage Department Hotel Bandung Permai Jember. Universitas Jember

Ellis, Rod. 1998. Second Language Acquisition. New York : Oxford University Press.

Hasibuan, Ahmad Laut., Wariyati., Lia, Roza. (2020). Pkm Penyuluhan Peningkatan Belajar Bahasa Inggris Berbasisenglish For Specific Purposes (Esp) Di Madrasah Aliyah Al Jamiyatul Washliyah Tanjung Baringin. Prosiding Seminar Nasional Hasil Pengabdian.

Laoh, Monica., at all. (2016). Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris Bagi Pramusaji. Jurnal Polimbo.

Lyons, John. 1968. Introduction to Theoretical Linguistic. London: Cambridge

University Press.

Mawikere Reinaldo 2010 “ *Analisis Kesalahan Gramatikal pada Guru-Guru Bahasa Inggris di Tempat Kursus di Manado”* UniversitasSam Ratulangi

Lumettu, Agustinus (2016). Pentingnya Penguasaan Bahasa inggris Bagi

Pramusaji.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (1989). Peraturan Menteri Kesehatan No. 304 Tahun 1989 Tentang: Persyaratan Kesehatan Rumah Makan Dan Restoran.

Mufidah, Nida. (2017). Strategi Belajar Berbicara Bahasa Inggris.

Murdana, dkk. (2015). Penggunaan Bahasa Inggris dalam Ranah Pariwisata pada Beberapa Hotel di Kuta, Tuban, dan Jimbaran, kabupaten Badung, Bali

Politeknik Pariwisata Bali. (2021). Visi dan Misi. <http://www.ppb.ac.id/visi-dan-misi/#:~:text=Visi%3A-,Poltekpar%20Bali%20memiliki%20visi%20menjadi%20perguruan%20tinggi%20di%20bidang%20kepariwisataan,%2C%20unggul%2C%20dan%20berkepribadian%20Indonesia>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2022.

Tanjung, Raisa Siska., Rohayati, Dedeh. (2019). Pemanfaatan grup whatsapp pada pengajaran bahasa inggris terhadap pramusaji seafood restaurant di pasar ikan pantai timur pangandaran. Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas Vol. 3, No. 2.

Wulandari, Ni Luh Manda., Rahmawati, Putu Indah. (2020). Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pramusaji di Hotel Berbintang 5 di Bali. JMPP Vol 3 No 1.

(http://pintarberbahasa.wordpress.com/jenis-karangan/) Retrieved on: February 14,2013.