

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEBUTUHAN BAHASA INGGRIS PADA LINGKUP  
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI HOTEL FOUR POINT BY  
SHERATON BALI UNGASAN**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**Terapan Pengelolaan Perhotelan**



**Oleh**

**KOMANG GEDE SUGIANTO**

**NIM 2257015003**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2024**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT  
SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN  
PENGELOLAAN PERHOTELAN**

Menyetujui,

Pembimbing I,



Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.  
NIP. 198002172002122001

Pembimbing II,



Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par.  
NIP. 198304142010122002

Tugas Akhir oleh Komang Gede Sugianto  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal:  
16 Mei 2024

**Dewan Penguji,**

**Ketua**



Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.  
NIP. 198002172002122001

**Penguji I**



Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par.  
NIP. 198304142010122002

**Penguji II**



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.  
NIP. 198104162005012002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana  
Terapan Pengelolaan Perhotelan

Pada :  
Hari : Kamis  
Tanggal : 16 Mei 2024

**Mengetahui,**

**Ketua Ujian,**



**Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si**  
**NIP. 196810291993032001**

**Sekretaris Ujian,**



**Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.**  
**NIP. 198104162005012002**

**Mengesahkan,**  
**Dekan Fakultas Ekonomi,**



**Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si.**  
**NIP. 197906162002121003**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pada Lingkup Departemen House Keeping di Four Point By Sheraton Bali Ungasan”. Beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, Saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 16 Mei 2024

Yang membuat Pernyataan



Komang Gede Sugianto  
NIM 2257015003

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karenaberkat rahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian yang berjudul “Analisis Bahasa Inggris Untuk Membangun Pelayanan Prima Pada *Staff Housekeeping* di Hotel *Four Point By Sheraton* Bali UNGASAN”. Tugas akhir penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana terapan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan proposal penelitian ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan proposal penelitian ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan
5. Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
6. Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par. selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
7. Seluruh staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
8. Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan dan support serta semangat serta doa dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 16 Mei 2024

Penulis

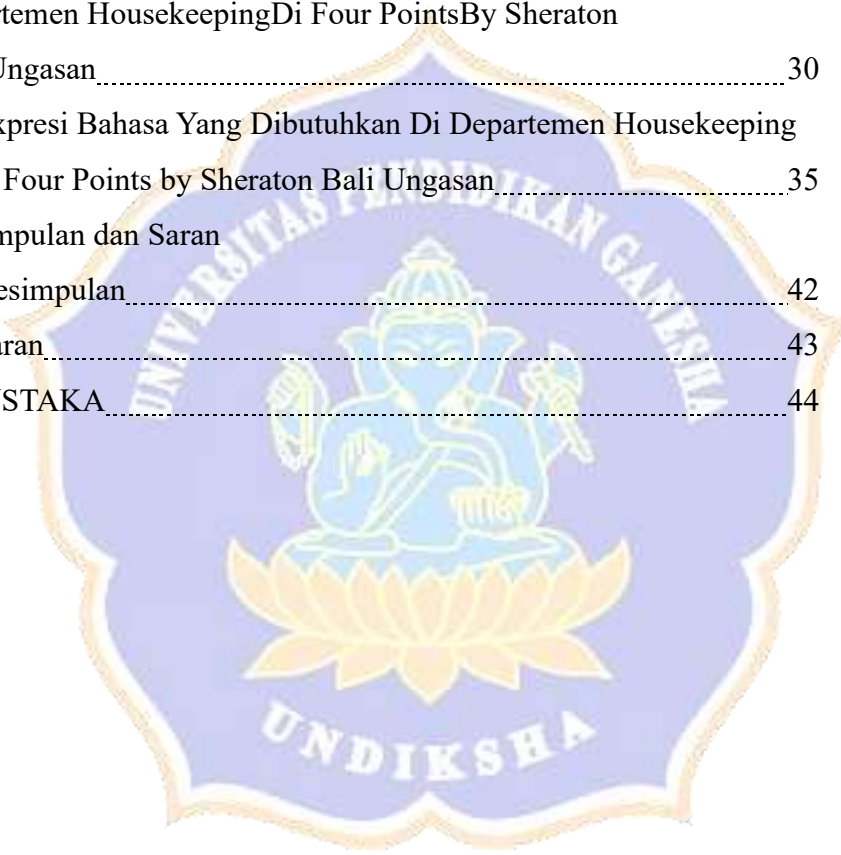


## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1 Manfaat Toeritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Deskripsi Teori.....	8
2.1.1 Teori Analisis Kebutuhan.....	8
2.1.2 Teori Definisi Fungsi dan Expresi Bahasa.....	8
2.1.3 Teori Housekeeping.....	9
2.1.4 Teori Standard Operational Procedure.....	10
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	14
3.2 Lokasi Penelitian.....	14
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	15
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	15
3.4.1 Jenis Data.....	15
3.4.2 Sumber Data.....	16
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	17

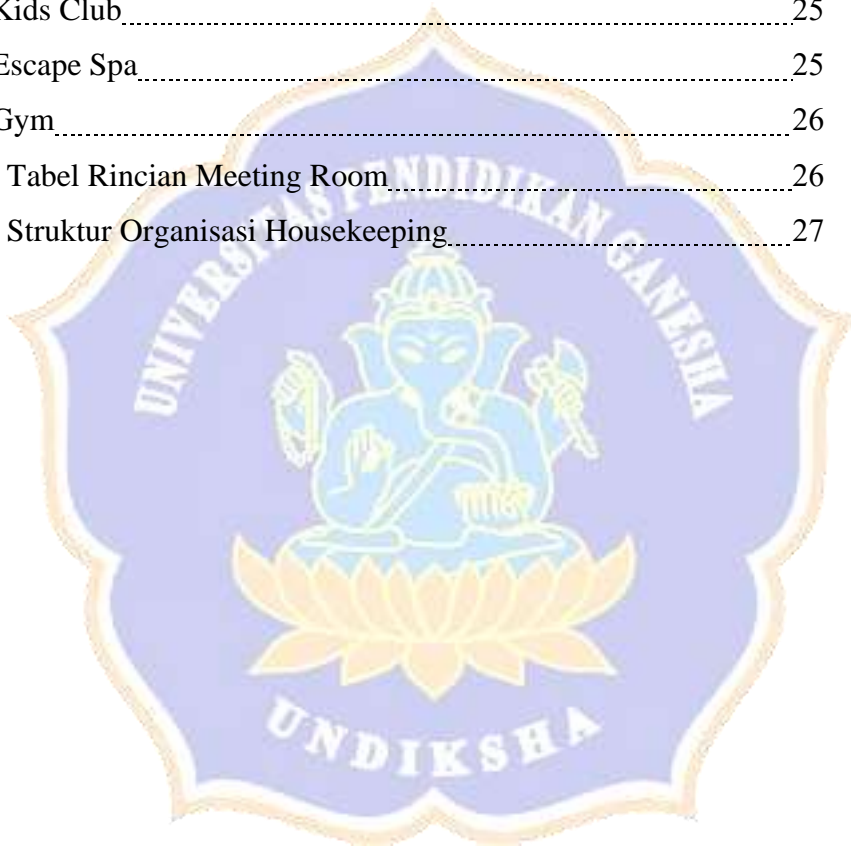


3.5.1 Wawancara.....	17
3.5.2 Dokumentasi.....	17
3.5.3 Observasi.....	17
3.6 Metode Pengambilan Sampel.....	18
3.7 Metode Analisis Data.....	18
<b>BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	20
4.1.1 Struktur Organisasi.....	27
4.2 Fungsi Bahasa Inggris Yang Dibutuhkan dalam Lingkup Departemen Housekeeping Di Four Points By Sheraton Bali Ungasan.....	30
4.3 Expresi Bahasa Yang Dibutuhkan Di Departemen Housekeeping Di Di Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	35
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran</b>	
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>44</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Aerial Landscape Four Point by Sheraton Ungasan.....	14
Gambar 4.1 Kolam Renang Four Point by Sheraton Ungsan.....	20
Gambar 4.2 Logo Four Point by Sheraton Ungasan.....	21
Gambar 4.3 Tabel Rincian Jenis Kamar Four Point by Sheraton Ungasan...	22
Gambar 4.4 Evolution Restaurant and Bar (outdoor & indoor) .....	23
Gambar 4.5 Inifnity Pool.....	24
Gambar 4.6 Rama Shinta Chapel Wedding.....	24
Gambar 4.7 Kids Club .....	25
Gambar 4.8 Escape Spa.....	25
Gambar 4.9 Gym.....	26
Gambar 4.10 Tabel Rincian Meeting Room.....	26
Gambar 4.11 Struktur Organisasi Housekeeping.....	27



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ekspresi Bahasa Untuk Komunikasi Internal Antar Staff Housekeeping.....	35
Tabel 2. Ekspresi Bahasa Untuk Komunikasi Dengan Tamu Hotel.....	37
Tabel 3. Ekspresi Bahasa Untuk Penulisan SOP Housekeeping.....	38
Tabel 4. Ekspresi Bahasa Untuk Bahasa Pelatihan dan Pengembangan Karyawan.....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat hidup.....	50
Lampiran 2 Surat pernyataan .....	51

