

**ANALISIS KEBUTUHAN BERBAHASA INGGRIS
PADA *RECEPTIONIST* DI JAMBULUWUK OCEANO
SEMINYAK HOTEL**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam

Menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan

Pengelolaan Perhotelan

Jurusan Manajemen

Oleh

Ni Komang Adi Kusuma Wardani

NIM. 2257015007

PROGRAM STUDI SARJANAN TERAPAN

PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2024

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI
TUGAS DAN MEMENUHI
SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA TERAPAN
PARIWISATA**



Dr. A.A.N Yudha M. Mahardika, M.Pd.
NIP. 198003122002121002

Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par
NIP. 198304052008122001

Tugas akhir oleh Ni Komang Adi Kusuma Wardani
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Juni 2024

Dewan Penguji,


Dr. A. A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd.

(Ketua)

NIP. 198003122002121002


Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par.

(Anggota)

NIP. 198304052008122001


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

(Anggota)

NIP. 198104162005012002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan

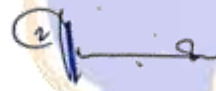
Pengelolaan Perhotelan

Pada :
Hari : Selasa
Tanggal : 11 Juni 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,


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


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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi,


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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris Pada *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Komang Adi Kusuma Wardani

NIM. 2257015007



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis bisa menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris Pada *Receptionist* Di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) di Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir 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 D4 Pengelolaan Perhotelan
5. Bapak Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd. Selaku pembimbing satu 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. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. Selaku pembimbing dua 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 jajaran staff jurusan dan dosen prodi D4 Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Dwi Fibriana Selaku Assistant HR Manager di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, yang telah mengizinkan dan memberikan data-data yang diperlukan oleh penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Wayan Agus Wilantara Selaku Front office Manager di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, yang telah mengizinkan dan memberikan data-data yang diperlukan oleh penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
10. Seluruh staff *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel yang telah membantu memberikan data-data dan juga bersedia melakukan wawancara untuk keperluan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan dan support serta semangat dan doa serta menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar
12. Untuk rekan-rekan teman Mahasiswa kelas A yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal sehingga pembelajaran perkuliahan ini sampai dengan selesai

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan 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, 11 Juni 2024

Ni Komang Adi Kusuma Wardani

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.6.1. Secara Teoritis.....	5
1.6.2. Secara Praktis.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	6
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1. Definisi Analisis Kebutuhan.....	14
2.2.2. Pengertian Fungsi Bahasa dan Ekspresi Bahasa.....	14
2.2.2. Pengertian Hotel.....	15
2.2.3. Front Office Department.....	17
2.2.4. Receptionist.....	18
2.3 Model Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Sumber Data.....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian.....	30

4.1.1. Fungsi Bahasa Yang Diterapkan Pada <i>Receptionist</i> di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel	30
4.1.2. Ekspresi Bahasa Yang Diterapkan Pada <i>Receptionist</i> di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel	31
4.2 Pembahasan.....	41
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel23



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 1.2 Model Penelitian Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris	21
Tabel 1.3 Fungsi Bahasa Yang Diterapkan di Receptionist	30
Tabel 1.4 Penerapan Ekspresi Bahasa Sesuai Dengan Fungsi Bahasa.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Struktur Organisasi Front Office	53
Lampiran 02. Hasil Wawancara Staff Receptionist Atas Nama Rini Yuliantari	53
Lampiran 03. Hasil Wawancara Staff Receptionist Atas Nama Hilma Trisdiani Salsabila	54
Lampiran 04. Dokumentasi	55

