

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

Oleh

Ni Komang Adi Kusuma Wardani, NIM 2257015007

Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan keterampilan bahasa serta fungsi dan ekspresi bahasa Inggris yang dibutuhkan oleh seorang *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara serta dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah staff *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan bahasa yang menjadi point utama yang harus dikuasai oleh seorang *Receptionist* adalah *speaking*, serta kelancaran (*fluency*) dalam berkomunikasi juga merupakan hal yang tidak kalah penting. Fungsi bahasa disesuaikan dengan SOP yang sudah ditetapkan di *Receptionist*, dan ekspresi bahasa menyesuaikan dengan fungsi bahasa yang telah ditetapkan berdasarkan SOP. Dari hasil penelitian ini, dibutuhkan penelitian lanjutan mengenai analisis kebutuhan berbahasa Inggris pada *Receptionist* dalam ruang lingkup yang lebih luas.

Kata Kunci: Analisis Kebutuhan, Keterampilan Bahasa, fungsi dan ekspresi bahasa, *Receptionist*

**ANALYSIS OF ENGLISH LANGUAGE NEEDS FOR RECEPTIONISTS
AT JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK HOTEL**

Oleh

Ni Komang Adi Kusuma Wardani, NIM 2257015007

Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This research aims to analyze the need for language skills as well as the functions and expressions of English required by a Receptionist at the Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. This research uses a qualitative descriptive research type using observation, interviews and documentation methods. The subjects in this research were the receptionist staff at the Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. The results of this research show that the language skill that is the main point that a Receptionist must master is speaking, and fluency in communication is also something that is no less important. The language function is adjusted to the SOP that has been determined by the Receptionist, and the language expressions are adjusted to the language function that has been determined based on the SOP. From the results of this research, further research is needed regarding the analysis of English language needs for Receptionists in a broader scope.

Keywords : *Needs Analysis, Language Skills, language functions and expressions, Receptionist*