

**ANALISIS KEBUTUHAN KOMUNIKASI
BERBAHASA INGGRIS KEPADA TAMU OLEH
GUEST RELATION OFFICER 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**

Oleh

Ni Made Ade Pramuda Wardani

NIM. 2257015008

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

Tugas Akhir oleh Ni Made Ade Pramuda Wardani
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Juni 2024

Dewan Penguji,


Dr. A.A. Neurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd. (Ketua)

NIP. 198003122002121002


Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. (Anggota)

NIP. 198104162005012002


Trianasari, M.M., Ph.D. (Anggota)

NIP. 19700606200212200



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
Panitia Ujian Fakultas Ekonomi,



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Analisis Kebutuhan Komunikasi Berbahasa Inggris Kepada Tamu Oleh Guest Relation Officer 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 Made Ade Pramuda Wardani

NIM. 2257015008



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis bisa Menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kebutuhan Komunikasi Berbahasa Inggris Kepada Tamu Oleh Guest Relation Officer 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 Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan sekaligus sebagai pembimbing dua
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. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. 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.
8. Untuk rekan-rekan teman Mahasiswa kelas A yang selalu mensupport dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

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

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.6.1. Manfaat Teoritis	3
1.6.2. Manfaat Praktis	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	5
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1. Definisi Analisis Kebutuhan	13
2.2.2. Definisi Fungsi dan Expresi Bahasa	13
2.2.3. Pengertian Guest Relation Officer	14
2.2.4. Pengertian Front Office	15
2.2.5. Pengertian Hotel	16
2.3 Model Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Sumber Data	20
3.4 Metode Pengumpulan Data	21
3.4.1 Metode Wawancara	21
3.4.2 Metode Observasi	21

3.4.3	Dokumentasi.....	22
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		24
4.1	Hasil Penelitian	24
4.1.1	Language Functions Yang Digunakan Oleh Guest Relation Officer di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.....	24
4.1.2	Language Expression Yang Digunakan Oleh Guest Relation Officer di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.....	25
4.2	Pembahasan	31
BAB V PENUTUP.....		36
5.1	Kesimpulan	36
5.2	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....		38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2.1 Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.....19



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Penelitian Yang Relevan	5
Tabel 4.1.1.1 Handling Check In VIP Guest.....	25
Tabel 4.1.1.2 Handling Check Out VIP Guest	26
Tabel 4.1.1.3 Courtesy Call	27
Tabel 4.1.1.4 Handling Group Check Out.....	28
Tabel 4.1.1.5 Special Request	29
Tabel 4.1.1.6 Departure Courtesy Call.....	29
Tabel 1.1 Hasil Wawancara Staff GRO Dengan Inisial Nama S.L.....	42
Tabel 1.2 Hasil Wawancara Staff GRO Dengan Inisial Nama N.R.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Hasil Wawancara	42
Lampiran 02. Dokumentasi Saat Wawancara.....	46

