

**ANALISIS KEBUTUHAN KOMUNIKASI BERBAHASA INGGRIS  
KEPADA TAMU OLEH *GUEST RELATION OFFICER* DI  
JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK HOTEL**

Oleh

**Ni Made Ade Pramuda Wardani, NIM 2257015008**

**Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kebutuhan komunikasi serta *language functions* dan *expressions* berbahasa Inggris yang dibutuhkan oleh seorang *Guest Relation Officer* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu 2 orang staff GRO di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Speaking* dan *listening* merupakan hal yang paling diutamakan dan harus dikuasai oleh seorang GRO, serta *accuracy*, *fluency*, komunikasi verbal dan nonverbal dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris juga tidak kalah penting untuk dikuasai, (2) kemudian *language expressions* yang digunakan menyesuaikan dengan *language functions* yang digunakan sesuai dengan pelaksanaan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) di Jambuluwuk Oceano Seminyak. Dari hasil penelitian ini mungkin diperlukannya penelitian lanjutan tentang analisis kebutuhan komunikasi berbahasa Inggris kepada tamu oleh *Guest Relation Officer* dalam ruang lingkup yang lebih luas.

**Kata Kunci:** Analisis Kebutuhan, Komunikasi, *Language Functions* dan *Expressions*, *Guest Relation Officer*

**ANALYSIS OF ENGLISH COMMUNICATION NEEDS TO GUESTS BY  
GUEST RELATION OFFICER AT JAMBULUWUK OCEANO  
SEMINYAK HOTEL**

**Oleh**

**Ni Made Ade Pramuda Wardani, NIM 2257015008**

**Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRACT**

*This research aims to analyze the communication needs as well as the language functions and expressions in English required by a Guest Relations Officer at the Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. This type of research is a descriptive qualitative research type, using observation, interviews and documentation methods to collect data. The subjects in this research are 2 GRO staff at the Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. The results of this research show that (1) speaking and listening are the most prioritized things. And must be mastered by a GRO, as well as accuracy, fluency, verbal and non-verbal communication in communicating using English are also no less important to master, (2) then the language expressions used adapt to the language functions used in accordance with the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. From the results of this research, further research may be needed regarding the analysis of English communication needs for guests by Guest Relations Officers in a wider scope.*

**Keywords:** *Needs Analysis, Communication, Language Functions and Expressions, Guest Relation Officer*