

**ANALISIS KEBUTUHAN BERBAHASA INGGRIS DI
ADITYA BEACH RESORT AND SPA UNTUK
MENINGKATKAN *PELAYANAN STAFF FRONT
OFFICE***

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**



Oleh

I Komang Sugiadnyana

NIM 2257015026

**PROGRAM STUDI SARJANA 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**

Menyetujui,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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


Tugas akhir oleh I Komang Sugiadnyana
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 2 Juli 2024

Dewan Penguji,
Ketua



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

Penguji I



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

Penguji II



Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Pada

Hari : Selasa

Tanggal : 2 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 1979061620021221003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Pada Puri Saron Lovina Beach. Cottage" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/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.



I Komang Sugiadnyana
NIM. 2257015026

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris di Aditya Beach Resort and Spa Untuk Meningkatkan Pelayanan Staff Front Office” Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana terapan pada 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. Tuhan Yang Maha Esa karena atas tuntunan dan doa restu yang diberikan kepada penulis, sehingga dalam menyusun tugas akhir ini dapat dilancarkan.
2. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Kepala Jurusan Manajemen.
5. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par selaku Kaprodi Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan.
6. Ibu Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. selaku Dosen 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.
7. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, serta mengarahkan, kritik dan saran dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha yang banyak menuntun selama masa perkuliahan.
9. Berterimakasih kepada seluruh karyawan Hotel Aditya Beach Resort and Spa yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan selalu memotivasi untuk lebih baik kedepannya.
10. Kepada orang tua penulis Bapak I Ketut Supratna dan Ibu Ni Wayan Sudiartini yang senantiasa memberikan motivasi semangat, dukungan moral dan material serta doa yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
11. Kepada Komang Mirah Periani yang menemani, dan memberikan saran dan motivasi kepada penulis selama proses menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Kepada seluruh teman-teman di program studi D4 Pengelolaan Perhotelan yang turut memberikan motivasi , sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan tugas akhir 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, 2 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR BAGAN.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Pembatasan Masalah	2
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	5
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Peran Bahasa Inggris dalam Perhotelan	10
2.2.2 Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris Bagi Staff Front Office.	12
2.2.3 Bahasa Inggris dalam Perhotelan.....	14
2.3 Model Penelitian.....	16

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	17
3.2 Lokasi Penelitian	17
3.3 Sumber Data	18
3.4 Metode Pengumpulan Data	18
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	19

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	20
4.2 Pelayanan Staff Front Office.....	22
4.3 Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris Staff Front Office	27
4.4 Analisis Kemampuan Bahasa Inggris Staff Front Office.....	28

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan	31
5.2 Saran.....	31
5.2.1 Saran untuk Pihak Hotel.....	31
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	32
DAFTAR RUJUKAN.....	36

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
Bagan 2.1 Model Penelitian	16



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 3.1 Lokasi Aditya Beach Resort and Spa.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Aditya Beach Resort and Spa.....	22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Transkrip Wawancara	37

