

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

Oleh

I Komang Sugiadnyana, NIM 2257015026

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana Hotel Aditya Beach Resort and Spa membutuhkan bahasa Inggris dalam pelayanannya kepada tamu dan mengidentifikasi kemampuan berbahasa Inggris staff Hotel Aditya Beach Resort and Spa dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan memahami sejauhmana *staff front office* Aditya Beach Resort and Spa membutuhkan bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Staff front office di Aditya Beach Resort and Spa sangat membutuhkan keterampilan berbahasa Inggris yang baik untuk berkomunikasi efektif dengan tamu internasional. Analisis menunjukkan bahwa tingkat kemampuan bahasa Inggris staff front office saat ini masih perlu ditingkatkan. Banyak staff yang memiliki pemahaman dasar, namun belum cukup mahir untuk menangani situasi yang lebih kompleks.

Kata Kunci: Kebutuhan, Bahasa Inggris, Pariwisata, Kantor Depan

**ANALYSIS OF ENGLISH LANGUAGE NEEDS AT ADITYA BEACH
RESORT AND SPA TO IMPROVE THE SERVICE OF FRONT OFFICE
STAFF**

By

I Komang Sugiadnyana, NIM 2257015026

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to identify the extent to which Hotel Aditya Beach Resort and Spa requires English in its services to guests and identify the English language skills of Hotel Aditya Beach Resort and Spa staff in providing services to guests. This research uses a qualitative descriptive method which aims to understand the extent to which the front office staff of Aditya Beach Resort and Spa needs English in providing services to guests. The front office staff at Aditya Beach Resort and Spa really need good English language skills to communicate effectively with international guests. Analysis shows that the current level of English proficiency of front office staff still needs to be improved. Many staff have a basic understanding, but are not yet proficient enough to handle more complex situations.

Keywords: Needs, English, Tourism, Front Office

