

## ABSTRACT

Dunia kepariwisataan di Indonesia sudah berkembang dengan pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya turis asing yang datang ke Indonesia untuk melihat keindahan alamnya. Selain faktor alam yang dapat membuat para turis merasa senang datang ke Indonesia, keramah-tamahan penduduknya juga merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung. Karena banyaknya turis yang datang ke Indonesia maka industri perhotelan di Indonesia semakin banyak. Hotel adalah merupakan salah satu tempat dimana para turis beristirahat dan bersantai. *Front office staff* adalah orang yang pertama kali akan kita jumpai di hotel. Oleh karena itu penulis akan membahas bagaimana cara berkomunikasi dengan bahasa Inggris yang baik dengan para turis, khususnya di Hotel Kedaton.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis melakukan penelitian baik melalui buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan diatas, maupun juga dengan mewawancarai *front office staff* di Hotel Kedaton.

Melalui wawancara, penulis memperoleh gambaran sejauh mana bahasa Inggris dapat berperan dan berpengaruh bagi *front office staff* di Hotel Kedaton. Selain itu, penulis juga mendapatkan gambaran bahwa kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris tersebut dapat menentukan mutu dari pelayanan yang diberikan hotel tersebut.

Bahasa Inggris di dunia perhotelan sangatlah diperlukan oleh *front office staff* yang harus berhubungan langsung dengan para tamu hotel yang berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris. Tanpa menggunakan bahasa Inggris, komunikasi dengan tamu-tamu asing akan mengalami hambatan. Selain itu *front office staff* juga harus mengetahui bagaimana cara melayani tamu nya dengan baik.

Maka dengan demikian para tamu yang menginap di hotel tersebut akan merasa puas dan senang untuk menginap di hotel tersebut. Jadi, sangatlah jelas bahwa kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris di hotel Kedaton sangatlah penting untuk menjaga kelancaran komunikasi dengan para tamu asing yang akan menginap.

## TABLE OF CONTENTS

<b>ABSTRACT.....</b>	<b>i</b>
<b>DECLARATION OF ORIGINALITY.....</b>	<b>ii</b>
<b>PREFACE.....</b>	<b>iii</b>
<b>TABLE OF CONTENTS.....</b>	<b>iv</b>
<b>LIST OF APPENDICES.....</b>	<b>v</b>
<b>CHAPTER I : INTRODUCTION.....</b>	<b>1-5</b>
1.1. Background of the Study	
1.2. Identification of the Study	
1.3. Objectives and Benefits of the Study	
1.4. Concise History of the Company	
1.5. Service of the Company	
1.6. Limitations of the Study	
1.7. Layout of the Term Paper	
<b>CHAPTER II : THEORETICAL REVIEW.....</b>	<b>6-8</b>
<b>CHAPTER III : PERFORMANCE OF THE RESEARCH.....</b>	<b>9-14</b>
III.1. Method of Study : Small-Scale Research	
III.1.1. Choice of Instruments	
III.1.2. Data-gathering Process	
III.1.3. Presentation of Data	
<b>CHAPTER IV : RESULT AND DISCUSSION OF THE RESULT.....</b>	<b>15-16</b>
<b>CHAPTER V : CONCLUSION &amp; SUGGESTIONS.....</b>	<b>17-19</b>
<b>BIBLIOGRAPHY</b>	
<b>APPENDICES</b>	

## **LIST OF APPENDICES**

1. Format of interviews (acknowledged by the company)
2. Sample of questionnaire
3. Sample documents of Kedaton Hotel.