

## ABSTRACT

Era perdagangan bebas dan kemajuan teknologi menuntut kita untuk dapat menggunakan dan menguasai Bahasa Inggris di kehidupan kita sehari-hari. Bahasa Inggris telah menjadi bahasa internasional yang dapat mempermudah kita untuk berkomunikasi dan juga berinteraksi dengan mereka yang berasal dari negara lain. Dengan menguasai Bahasa Inggris, kita memiliki kesempatan yang lebih besar untuk dapat mengeksplorasi dunia luar. Penggunaan Bahasa Inggris kini tidak lagi terbatas di kalangan anak muda atau para pekerja kantoran saja tapi juga telah merambah di kalangan anak-anak kecil, yang semakin menyadarkan kita akan pentingnya Bahasa Inggris.

Perusahaan-perusahaan besar saat ini telah menjadikan kemampuan berbahasa Inggris sebagai salah satu prasyarat utama penerimaan pegawai di perusahaan mereka. Salah satunya dalam bidang perhotelan, terutama hotel berbintang lima yang berstandar internasional dimana hampir seluruh staffnya dituntut untuk dapat menggunakan dan menguasai bahasa Inggris dalam keseharian mereka sebagai karyawan hotel tersebut. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia untuk berlibur ataupun melakukan bisnis. Salah satu bagian terpenting di sebuah hotel adalah *front office*, yang setiap harinya mengharuskan mereka untuk selalu berinteraksi baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (melalui telepon) dengan para tamu.

Bagi staff *front office*, kemampuan berbahasa Inggris dengan baik dan benar adalah mutlak. Untuk memperkuat pernyataan di atas maka saya melakukan penelitian tentang pentingnya penggunaan bahasa Inggris bagi staff *front office* di Hotel Grand Hyatt Jakarta. Penelitian saya menitikberatkan pada seberapa penting dan seringnya, serta untuk keperluan apa saja Bahasa Inggris digunakan oleh staff *front office* di Hotel Grand Hyatt Jakarta. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan suatu gambaran yang jelas kepada pembaca bahwa Bahasa Inggris bukan hanya sekedar alat untuk berkomunikasi dengan para turis namun juga sebagai pembangun citra sebuah perusahaan. Dengan Bahasa Inggris kita juga dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan tempat kita berkerja, khususnya bagi Hotel Grand Hyatt Jakarta.

## TABLE OF CONTENTS

	Page
<b>PREFACE.....</b>	<b>i-ii</b>
<b>DECLARATION OF ORIGINALITY.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>TABLE OF CONTENTS.....</b>	<b>v</b>
<b>LIST OF APPENDICES.....</b>	<b>vi</b>
<b>CHAPTER I : INTRODUCTION.....</b>	<b>1-6</b>
I.1. Background of the Study	
I.2. Identification of the Problem	
I.3. Objectives and Benefits of the Study	
I.4. Concise History of the Company	
I.5. Product/Service of the Company	
I.6. Limitation of the Study	
I.7. Layout of the Term Paper	
<b>CHAPTER II : THEORETICAL REVIEW.....</b>	<b>7-10</b>
<b>CHAPTER III : PERFORMANCE OF THE RESEARCH.....</b>	<b>11-15</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>16-17</b>
<b>CHAPTER V : CONCLUSION AND SUGGESTIONS.....</b>	<b>18-19</b>
<b>BIBLIOGRAPHY</b>	
<b>APPENDICES</b>	

## LIST OF APPENDICES

Appendix 1 : Format of Interviews (WH questions)

Appendix 2 : Table (yes/no questions)

Appendix 3 : Observation results (chart 1 and 2)