

KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS
STAFF DI SHANGRI-LA HOTEL DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TAMU

TUGAS AKHIR

Fis DW 32/06

Pra
K



OLEH :

DIDIK PRASETYO

NIM : 070210966-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

Semester Gasal Tahun 2005/2006



**KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS
STAFF DI SHANGRI-LA HOTEL DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TAMU**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**

OLEH :

DIDIK PRASETYO

NIM : 070210966-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Gasal Tahun 2005/2006

Lembar Persetujuan

Setuju untuk diujikan.

Surabaya, 23 Desember 2005

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sri Endah Nurhidayati', with a small mark above the first letter.

Sri Endah Nurhidayati, S.Sos, Msi.
NIP. 132 208 715

Tugas akhir ini telah dipertahankan di hadapan panitia penguji

Pada tanggal : 6 Januari 2006

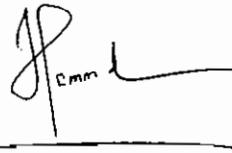
Panitia Penguji terdiri dari :

Penguji I

Handwritten signature of Sri Endah Nurhidayati in black ink, featuring a stylized 'S' and 'E'.

Sri Endah Nurhidayati, S.Sos, MSi
NIP. 132 208 715

Penguji II

Handwritten signature of Nur Emma Suriani in black ink, featuring a stylized 'N' and 'E'.

Nur Emma Suriani, S.Sos.
NIP. 132 305 110

ABSTRAKSI

Hotel adalah Suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial

Bahasa adalah link system lambang bunyi arbiter yang dipergunakan oleh para anggota masyarakat untuk bekerja sama, berinteraksi, berkomunikasi antar masyarakat atau orang asing dan untuk mengidentifikasi diri

Pentingnya penguasaan bahasa Inggris dalam perhotelan adalah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu sehingga tamu tidak akan kebingungan dalam berkomunikasi dengan tamu

Adapun permasalahan penelitian adalah bagaimana kemampuan berbahasa Inggris Staff Shangri-La Hotel dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu.

Metodologi penelitian dilakukan secara deskriptif kualitatif, penelitian dilakukan di Shangri-La Hotel Surabaya dan informasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Exc. Sous Chef, Manager Restaurant, Staff Front Office, Writer, Greeter, English Teacher. Pengumpulan data diperoleh dengan cara observasi langsung, wawancara dan studi kepustakaan yang digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian.

Menurut hasil penelitian kemampuan berbahasa Inggris Staff Shangri-La Hotel Surabaya ada yang kurang dan ada yang cukup baik dalam berbahasa Inggris, tetapi perlu dikomunikasikan terlebih dahulu kepada English Teacher agar tidak terjadi perbedaan pemikiran mengenai tujuan dari diadakannya penelitian terhadap “Kemampuan Berbahasa Inggris Staff di Shangri-La Hotel” sehingga dapat menjadi acuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para tamu dan juga sebagai pemacu untuk peningkatan kualitas staff dalam kemampuan berbahasa Inggris yang baik.