

ABSTRACT

**ESP: ESSENTIAL GRAMMAR FOR FACILITATING
COMMUNICATIVE SKILLS OF HOTEL RECEPTIONISTS**

by

D. Surya Putut Sanjaya

English is an international language and it is used widely in the hotel industry. Therefore, the ability to speak English is very important for the hotel employees, particularly the hotel receptionists. The hotel receptionists are the most frequently in contact with the hotel guests. They provide certain information, in this study called the scope of the language use. To convey the information, they should posses the adequate knowledge of English. Adequate knowledge of English includes the mastery of some essential grammar items. That is why this research was to find the essential grammar items for the hotel receptionists.

The mastery of grammar is important to support communication. As Littlewood (1981:77) says, the knowledge of grammar is a basic requirement for using a language. This knowledge provides language users with the frames, rules, and patterns for constructing sentences as well as understanding others. However, not all grammar items are necessary for the certain information subsumed under the scope of the language use. Hence, there are only some items that should be mastered. These items are considered essential since they are sufficient to meet the communicative needs (Brumfit and Johnson 1979:97) in the scope of the language use. Without knowledge of these essential grammar items, the ineffective communication might happen. This will cause misunderstanding, incorrect information, and time consuming. The effect of these is the customer dissatisfaction.

To find the scope of the language use and the essential grammatical items, this research used a qualitative method. The instruments used in this research were interviews, observation, and a questionnaire. The interview and observation were used to find the scope of the language use. The observation and the questionnaire were used to find the essential grammar items.

The findings of the research were the scope of the language use and the essential grammar items. The scope of the language use was the language activities in which they did their tasks using English as the medium. The essential grammar items were drawn from the utterances the hotel receptionists produced.

The study found that the scope of the language use was the following : (1) check in, (2) reservation, (3) check out, (4) information service, (5) complaint service.

The essential grammar items were the following: (1) word order. (2) concord. (3) noun phrase. (4) verb phrase. (5) adverbial phrase. (6) adjective. (7) modal. (8) interrogative/negative sentences. (9) tenses. (10) the verb do. (11) there is/are. (12) that/this/here is. (13) these/those/here are.



ABSTRAK

ESP: ESSENTIAL GRAMMAR FOR FACILITATING

COMMUNICATIVE SKILLS OF HOTEL RECEPTIONISTS

oleh:

D. Surya Putut Sanjaya

Kemampuan resepsionis hotel dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris merupakan salah satu dari beberapa aspek yang perlu secara terus menerus ditingkatkan. Tamu-tamu asing biasa menggunakan bahasa Inggris dalam berkomunikasi karena bahasa Inggris merupakan bahasa internasional. Oleh sebab itu, resepsionis hotel harus mampu berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Komunikasi antara resepsionis hotel dan tamu hotel akan berjalan lebih baik bila resepsionis hotel dapat berbicara dalam bahasa Inggris dengan baik. Untuk dapat berbicara dalam bahasa Inggris yang baik, mereka harus mengikuti aturan-aturan dalam tata bahasa Inggris. Penguasaan tata bahasa Inggris menjadi sesuatu yang penting di sini. Namun demikian, tidak semua aspek dalam tata bahasa Inggris perlu bagi resepsionis hotel. Oleh sebab itu penelitian ini bermaksud mencari aspek tata bahasa yang perlu bagi mereka. Tetapi, sebelum mendapatkan aspek tata bahasa Inggris yang dimaksud, sekup penggunaan bahasa Inggris perlu untuk diketahui.

Penggunaan tata bahasa penting untuk mendukung kelancaran komunikasi. Littlewood (1983:77) mengatakan bahwa penguasaan tata bahasa Inggris merupakan dasar penggunaan bahasa Inggris. Tanpa pengetahuan mengenai tata bahasa Inggris kita akan menghadapi kesulitan dalam membangun komunikasi. Savignon (1983:12) menyatakan bahwa kemampuan berkomunikasi seseorang dipengaruhi oleh pengetahuan mengenai tata bahasa yang digunakan. Oleh sebab itu, resepsionis hotel perlu menguasai tata bahasa Inggris untuk mendukung membangun komunikasi dengan tamu asing. Permasalahan yang muncul kemudian yaitu tidak semua aspek tata bahasa Inggris memenuhi permintaan. Sebab itu resepsionis hotel hanya perlu menguasai beberapa aspek tata bahasa Inggris yang dibutuhkan. Aspek tata bahasa yang dipilih ini dianggap sebagai dasar karena aspek-aspek tersebut memenuhi kebutuhan dalam berkomunikasi yang mendasar dan diperlukan. (Brumfit dan Johnson, 1979:97)

Untuk mendapatkan aspek tata bahasa yang diperlukan dan sekup penggunaan bahasa, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Alat yang digunakan untuk mendapatkan sekup penggunaan bahasa adalah wawancara. Sedangkan alat yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai penggunaan bahasa Inggris dan aspek tata bahasa yang digunakan adalah observasi dan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini adalah dari tujuh resepsionis hotel yang diteliti empat diantaranya menggunakan 'broken English' dalam berkomunikasi dengan tamu asing. Hal ini menyebabkan komunikasi yang terjadi tidak memuaskan. Sedangkan tiga resepsionis hotel lainnya meng-

gunakan bahasa yang lebih baik dari keempat resepsionis hotel di atas. Hasil lain dari penelitian ini adalah sekup penggunaan bahasa Inggris dan bentuk bahasa yang didapat dari kalimat-kalimat yang digunakan oleh resepsionis hotel dalam berkomunikasi dengan tamu asing. Dari bentuk bahasa tersebut, data mengenai aspek-aspek tata bahasa Inggris diperoleh.

Penelitian ini mempunyai kesimpulan bahwa sekup penggunaan bahasa Inggris adalah pada saat *check in*, *check out*, *pemesanan kamar*, *pelayanan informasi*, dan *pelayanan mengenai keluhan-keluhan tamu hotel*. Sedangkan aspek-aspek tata bahasa Inggris yang diperlukan adalah *word order*, *concord*, *noun phrase*, *verb phrase*, *adjective phrase*, *adverb phrase*, *modals*, *interrogative/negative expressions*, *tenses*, *the verb do*, *there is/are*, *that/this/here is and these/those/here are*. Di samping itu resepsionis hotel perlu belajar tata bahasa Inggris untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan tamu asing sehingga layanan hotel menjadi lebih baik.

