

ABSTRACT

Chrystina Widyarianti. (2000). A Study on Language Used in A Front Desk of A Starred Hotel. Yogyakarta: English Letters Study Programme, Faculty of Letters, Sanata Dharma University.

This is a study of the language used in a Front Desk department of a starred hotel. The objectives of this study is to find out how the language is actually used in Front Desk, especially from the point of view of its function, the courtesy principles underlying the form of the language and the special jargons usually used in the language. The writer chose the language used in a font desk as the topic since she has founded two benefits in this study, they are practical and theoretical benefits. From the practical side, this thesis provides some descriptions of the principles of good courtesy that is reflected by Front Desk staffs when they are serving the guests. From the theoretical side, this thesis provides the language function and jargon appeared in that area.

This study is typically descriptive in which the purpose of this study is description. The object of this study is the language used on a Front Desk of a starred hotel. The data to be analyzed are already in the form of books that contains real dialogue between hotel customers and the member of Front Desk personnel. There are seven books that have been collected and analyzed.

The collecting data then to be analyzed by the technique applied into two categories, these are the principle of good courtesy and the function of language, as they are presented in Chapter IV, Analysis and Chapter V, The Summary of the Results, includes: The summary of the function of language, which is include: welcoming guest, handling reservation, giving information to guests, giving a help to guests, giving and taking a message, dealing with complaint, and handling check out procedures; in The summary of principles of good courtesy, it is included: business-like manner, politeness, friendliness, clarity, pleasure, honesty, helpfulness, consistency, carefulness, and showing an understanding. And in The summary of jargon appeared in the Front Desk, there are: the use of past tense, the use of 'may I' when offering something to guests, the use of *miss*, *madam*, and *sir* to address the guests, making a request in the form of interrogative sentence and the use of the word *please*.

ABSTRAK

Chrystina Widyananti. (2000). A Study on Language Used in A Front Desk of A Starred Hotel. Yogyakarta: Program Study Sastra Inggris, Fakultas sastra, Universitas Sanata Dharma

Skripsi ini adalah studi mengenai analisis bahasa yang digunakan di departemen Front Desk sebuah hotel berbintang. Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sebenarnya bahasa itu dipergunakan di departemen Front Desk, khususnya dari sudut pandang raih bahasanya, prinsip-prinsip keramahtamahan yang ditunjukkan ke dalam bentuk bahasa, serta jargon-jargon khusus yang biasanya muncul di setiap percakapan. Penulis memilih topik bahasa yang digunakan di Front Desk sebuah hotel berbintang karena dalam studi ini terdapat dua keuntungan yang ditemukan penulis, yaitu keuntungan praktis dan teoritis. Dari sisi praktisnya, skripsi ini dapat memberikan gambaran mengenai prinsip-prinsip keramahtamahan yang digunakan oleh Front Desk staff ketika mereka melayani para tamu. Secara teoritis, skripsi ini memberikan gambaran mengenai fungsi bahasa dan jargon yang muncul di area Front Desk tersebut.

Skripsi ini sifatnya adalah deskriptif dimana tujuan dari studi ini adalah memberikan gambaran. Dalam skripsi ini obyek yang diteliti adalah bahasa yang digunakan di Departemen Front Desk sebuah hotel berbintang. Data yang dianalisa oleh penulis sudah terdapat dalam bentuk buku yang berisi tentang percakapan yang nyata antara tamu hotel dengan pegawai departemen Front Desk. Penulis telah mengumpulkan tujuh buah buku yang berisi tentang percakapan-percakapan tersebut dan kemudian penulis menganalisanya.

Data yang terkumpul kemudian dianalisa dan digolongkan menjadi dua kategori, yaitu prinsip-prinsip keramahtamahan dan fungsi bahasanya, hasil dari analisa tersebut disajikan dalam urutan berikut ini Bab IV, Analisis dan Bab V yaitu Ringkasan mengenai raih bahasa, yang meliputi: menyambut tamu, menangani pemesanan kamar, memberikan informasi kepada tamu, memberikan pertolongan kepada tamu, memberi dan menerima pesan, menangani keluhan para tamu, serta menangani prosedur check-out. Sedangkan dalam prinsip keramahtamahan terdapat: tatakrma dalam berbisnis, kesopanan, keramahtamahan, kejelasan, kepuasan, kejujuran, ringan tangan, konsisten, sikap berhati-hati, dan pengungkapan rasa pengertian. Dan jargon yang muncul adalah: penggunaan kalimat dalam bentuk lampau, penggunaan kata 'may I' ketika menawarkan sesuatu pada tamu, penggunaan kata 'miss, madam dan sir' pada tamu, menyatakan permintaan dalam bentuk kalimat pertanyaan serta penggunaan kata 'please'.