

## ABSTRACT

Rindang Widiningrum. 2008. *The English competence of front office hotel personnel*. Yogyakarta: English Language Studies. Graduate Program. Sanata Dharma University.

A hotel is a place for many people who are away from home for many kinds of reasons, such as meeting, pleasure, seminar, and shopping. Many of these people are foreigners of different nation, who communicate mainly in English. When they need a place to stay, they will find a hotel, and the first people they communicate with are front office personnel. According to Linda, as stated in Master (1998), the English involved in helping a guest can be divided into three main areas. Those are when the guest arrives at the hotel, during the stay, and when the guest leaves the hotel. Front office personnel as persons who deal a lot with the guest must have good communication skills. They are required to be competence in accomplishing their job.

Research on their required communication competence therefore is necessary. This study was particularly conducted to answer one research question: What English competence is required of hotel front office personnel?

This was qualitative research within the aim to find the communicative competence of front office personnel. To get the data, the researcher conducted interview with people who have direct experienced with the work field. It means that they have the 'lived experience' (Patton, 2002). To do the data triangulation, the researcher also asked the participant to fill in the questionnaires, because not all of them were willing to be interviewed.

This study was done in limited setting and it took place in *Laras Asri Resort and Spa Hotel* as one of the big hotels in Salatiga. This research was involving only front-desk officers. They were selected purposively for data richness and accessibility.

The research results showed that the front office personnel must be competence in the four skills to communicate with the guests because they were the first persons to interact with the guests. Each skill has its own required competence based on the participant' behavior, opinion, and feeling. In listening, the front office personnel must understand questions, instructions, and basic information about the hotel. In speaking, they can take and give information. In reading, they need to understand articles and report related to the hotel. While in writing, they need to write information correctly. It is expected that the lived-experience of the front office hotel personnel would improve understanding about their communicative competence in their job and ESP for them can be designed more effectively.

## ABSTRAK

Rindang Widiningrum. 2008. *The English competence of front office hotel personnel*. Yogyakarta: English Language Studies. Graduate Program. Sanata Dharma University.

Hotel adalah tempat bagi banyak orang yang sedang bepergian dengan berbagai macam alasan, seperti menghadiri pertemuan, piknik, seminar dan berbelanja. Banyak dari orang-orang tersebut yang merupakan orang asing dari Negara yang berbeda, yang menggunakan bahasa Inggris sebagai alat komunikasinya. Ketika mereka memerlukan tempat untuk tinggal sementara, mereka akan pergi ke hotel, dan orang pertama yang akan mereka ajak komunikasi adalah para pegawai front office. Menurut Linda, seperti yang terdapat dalam Master (1998), bahasa Inggris yang digunakan untuk membantu para tamu asing dapat dibagi dalam tiga bagian. Ketiga bagian itu adalah ketika tamu tiba di hotel, selama menginap, dan ketika tamu meninggalkan hotel. 'Front officer' sebagai orang yang sering berhubungan dengan para tamu, harus memiliki ketrampilan berkomunikasi yang baik. Mereka harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya.

Penelitian akan kebutuhan kompetensi komunikasi adalah perlu. Studi ini diadakan untuk menjawab sebuah pertanyaan. Pertanyaan dalam penelitian ini adalah kompetensi berbahasa Inggris apa yang diperlukan oleh pegawai 'front office'?

Ini adalah sebuah penelitian kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui kompetensi komunikasi dari para pegawai 'front office'. Untuk mendapatkan data, peneliti harus melakukan interview dengan orang-orang yang terjun langsung dalam bidang tersebut. Hal ini berarti mereka memiliki 'pengalaman hidup' (Patton, 2002). Untuk triangulasi data, peneliti juga meminta partisipan untuk mengisi kuesioner, karena tidak semua participant bersedia untuk diwawancara.

Studi ini terbatas dalam setting dan mengambil tempat di Laras Asri Resort & Spa Hotel sebagai salah satu hotel terbesar di Salatiga. Penelitian ini melibatkan hanya para pegawai 'front office'. Mereka dipilih karena untuk 'kekayaan data' (data richness) dan kemudahan mendapatkannya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai front office harus berkompeten dalam semua skill untuk berkomunikasi dengan tamu, karena mereka yang berhubungan langsung dengan para tamu. Masing-masing skill memiliki kompetensi masing-masing berdasar pada perilaku, opini, dan perasaan partisipan. Dalam mendengarkan, mereka diharapkan dapat memahami pertanyaan, instruksi dan informasi tentang hotel. Dalam berbicara, mereka dapat mencari dan memberi informasi. Dalam membaca, mereka memahami artikel dan laporan tentang hotel. Sedangkan menulis, mereka mampu menulis informasi secara benar. Diharapkan, pengalaman hidup (lived-experience) dari pegawai front office dapat menambah pengetahuan dan ESP untuk mereka bisa dibuat dengan lebih efektif.