

ABSTRACT

DITA SURWANTI. 2012. **Professional Communicative Functions of English for Housekeeping Crews of a Cruise Ship**. Yogyakarta: English Language Studies, Graduate Program, Sanata Dharma University.

This research is on the professional communicative functions of English for housekeeping crews of a cruise ship. This research focuses more on the communicative function, not on the forms of language. In the travel and tourism industry, hospitality language is very crucial. A cruise ship which runs in travel and tourism industry is like a floating hotel and it requires many employees with many kinds of skills or competencies to operate. This kind of industry emphasizes on the development of communication, transportation, accommodation and consumer services. English as the *lingua franca* is the medium of communication since the passengers and other crews came from many different countries and language backgrounds. This research was conducted based on the question “What is English communicative function performed by housekeeping crews of a cruise ship?” The answer of this question was hoped to become theoretically dependable to identify, group, and explain the communicative functions, and to generate a ‘grounded’ theory of communicative functions of English for the housekeeping crews’.

The data collection used interviews and classroom observations. The interviews and classroom observations were recorded and then transcribed into written data. Their statements related with professional communicative function of English for housekeeping crews of a cruise ship were analyzed and coded into concepts, categories, and subcategories which were related to each other. The research adopted the qualitative study and used the grounded theory approach because there was not any suitable communicative language function theory for housekeeping crews of a cruise ship. The result of this data collection and analysis was the generation of a theory on how to perform English communicative function professionally as the housekeeping crews in a cruise ship.

From the analysis, I find three (3) language functions: conversation language functions, management dialogue functions, and relation controller functions. Conversation language function is consisted of giving information, asking information, and sharing information. Management dialogue function is consisted of reading, writing, listening, understanding others, and cross checking. Relation controller function is consisted of showing the politeness or manner, non formal language, handling complain, showing the expression, and giving order. Practically, the generated theory will increase the productivity of housekeeping crews in a cruise ship. Hopefully it will also be theoretically beneficial for teachers and students of the cruise ship academy to have a better understanding of English communicative functions for housekeeping crews in a cruise ship.

ABSTRAK

DITA SURWANTI. 2012. **Professional Communicative Functions of English for Housekeeping Crews of a Cruise Ship**. Yogyakarta: Kajian Bahasa Inggris, Program Pasca Sarjana, Universitas Sanata Dharma.

Penelitian ini fokus pada fungsi komunikatif bahasa Inggris profesional untuk kru kebersihan kapal pesiar. Penelitian ini lebih memfokuskan pada fungsi komunikatif, bukan pada bentuk bahasa. Dalam perjalanan dan industri pariwisata, bahasa perhotelan sangat penting. Kapal pesiar yang beroperasi di industri perjalanan dan pariwisata itu seperti hotel terapung dan membutuhkan banyak karyawan dengan berbagai jenis keterampilan atau kompetensi untuk beroperasi. Jenis industri ini menekankan pada pengembangan layanan komunikasi, transportasi, akomodasi dan konsumen. Bahasa Inggris sebagai *lingua franca* adalah media komunikasi karena penumpang dan kru lainnya datang dari berbagai negara dan latar belakang bahasa yang berbeda. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pertanyaan "Apa itu fungsi komunikatif bahasa Inggris yang dilakukan oleh kru *housekeeping* kapal pesiar?" Jawaban dari pertanyaan ini secara teoritis diharapkan dapat diandalkan untuk mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menjelaskan fungsi komunikatif, dan untuk menghasilkan sebuah teori fungsi komunikatif yang mendasar bagi kru *housekeeping*.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan observasi kelas. Berbagai wawancara dan observasi kelas dicatat dan kemudian ditranskripsi menjadi data tertulis. Pernyataan mereka yang terkait dengan fungsi komunikatif profesional untuk kru *housekeeping* kapal pesiar dianalisis dan dikode ke dalam konsep, subkategori, dan kategori yang saling berhubungan. Penelitian ini mengadopsi penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan teori grounded karena belum adanya teori fungsi komunikasi bahasa Inggris yang sesuai untuk kru *housekeeping* di kapal pesiar. Hasil pengumpulan data dan analisis adalah generasi teori tentang bagaimana melakukan fungsi komunikatif bahasa Inggris yang profesional sebagai kru *housekeeping* di sebuah kapal pesiar.

Dari hasil analisis, saya menemukan tiga (3) fungsi bahasa: fungsi bahasa percakapan, fungsi bahasa manajemen dialog, dan fungsi bahasa pengontrolan hubungan. Fungsi bahasa percakapan terdiri dari memberikan informasi, meminta informasi, dan berbagi informasi. Fungsi bahasa manajemen dialog terdiri dari membaca, menulis, mendengar, memahami orang lain, dan *cross checking*. Fungsi bahasa pengontrolan hubungan terdiri dari menunjukkan kesopanan, bahasa non formal, penanganan komplain, menunjukkan ekspresi, dan memberi perintah. Teori yang dihasilkan diharapkan secara praktis dapat meningkatkan produktivitas kru *housekeeping* di sebuah kapal pesiar. Mudah-mudahan teori ini juga akan bermanfaat secara teoretis bagi guru dan mahasiswa dari akademi kapal pesiar untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang fungsi komunikatif bahasa Inggris untuk kru *housekeeping* di kapal pesiar.