

## INTISARI

Tujuan penelitian Tugas Akhir ini untuk menganalisis bagaimana kemampuan Bahasa Inggris karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu mancanegara, mencari tahu mengapa karyawan kurang minat untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris, dan mencari solusi untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris karyawan GQ Hotel Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, dimana data didapat dari wawancara, hasil observasi dan studi pustaka. Data yang telah didapat direduksi, diambil inti-inti penting untuk dianalisa oleh peneliti, disajikan dalam bab pembahasan lalu ditarik kesimpulan. Data penelitian ini didapat dari hasil wawancara terhadap beberapa informan yang berhubungan dengan departemen operasional hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan Bahasa Inggris karyawan GQ Hotel Yogyakarta masih kurang. Penyebab mengapa kurangnya minat Bahasa Inggris karyawan karena sudah nyaman dengan pelayanan tamu domestik menggunakan Bahasa Indonesia dan solusi untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris karyawan yaitu ketegasan HRD untuk mengadakan pelatihan Bahasa Inggris bagi karyawan secara intensif.

**Kata kunci : kemampuan, minat, Bahasa Inggris, pelayanan, tamu mancanegara, GQ Hotel Yogyakarta**

## ABSTRACT

*The aims of this paper are to analyze the English ability of staff on giving hospitality service to the guest, to seek for reasons why the GQ Hotel Yogyakarta's staff have low interest to increase their English ability and to look for solution to increase the English ability of GQ Hotel Yogyakarta's staff.*

*The research method used is descriptive qualitative. The methods used to collect the data were interview, observation and literature study. The collected data were reduced, the significant points were taken to be analyzed by the researcher, the data were explained on the explanation part and then the conclusion was taken. This data research get from the interview section with the interviewees that related with hotel department.*

*The result of the research shows that English ability of GQ Hotel Yogyakarta's staff is still low. The reason why it is low is the staff already feel comfort with the hospitality service that they do for domestic tourist with Indonesian language. The solution to increase English ability for staff is firmness from HRD to do the intensive English training for all staff.*

**Keywords : ability, interest, English, hospitality, foreign guest, GQ Hotel Yogyakarta.**