

ABSTRAKSI

Pariwisata merupakan salah satu objek yang digemari banyak orang. Perkembangan pariwisata Indonesia memiliki peranan yang sangat vital dalam menunjang sumber devisa Negara. Salah satu pengembangan pariwisata yang mutlak diperlukan adalah suatu perhotelan. Hal ini merupakan faktor penting untuk menunjang kenyamanan bagi para wisatawan. Salah satu unsur yang penting didalam membangun citra perhotelan adalah adanya penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris oleh *Housekeeper*.

Keterbatasan dalam berbahasa Inggris hendaknya harus segera diperbaiki dan dibenahi agar kesalahpahaman dan kesulitan dalam penyampaian informasi dalam berkomunikasi dapat diperkecil sehingga tamu akan mendapat kepuasan dalam hal pelayanan saat mereka menginap dihotel. Hal ini perlu diperhatikan pada karyawan Housekeeping Departemen karena dalam prakteknya *Housekeeping Department* banyak dihadapkan hal-hal yang berhubungan dengan istilah-istilah bahasa Inggris didalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu hotel / tamu asing, contohnya : penanganan *Special Request*, *Guest Complaining*, dan penanganan fasilitas-fasilitas tamu lainnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bahasa Inggris mempunyai peranan penting dalam dunia perhotelan dan merupakan salah satu syarat untuk meningkatkan kinerja para karyawan hotel khususnya *Housekeeper* dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu mancanegara.