

**THE IDENTIFICATION OF ENGLISH LANGUAGE
FUNCTIONS AND LANGUAGE EXPRESSIONS
PERFORMED BY FRONT OFFICE STAFF
AT THE LOVINA BALI RESORT**

By

Sherlian Febyantika Lion Tantular, NIM 1902041023

Diploma III English Study Program

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify language functions and language expressions performed by front office staff at The Lovina Bali Resort. The research design used in this study is descriptive qualitative. The research subjects were three Front Office Staff at The Lovina Bali Resort. The research method used was observation and interview. The research instruments were an observation sheet and an interview guide. The data were analyzed qualitatively. The result shows 7 language functions 1) Asking for Opinion; 2) Giving Opinion; 3) Asking for Direction; 4) Giving Direction; 5) Agreement; 6) Disagreement; 7) Complaint and some of the language expressions used were “Which one would you like to reserve?”, “I suggest you reserve for our garden pool villas 3-bedrooms if you will check in with 5 persons.”, “Is it far from our room?”, “Next to the beach and main pool at our beach bar”, “Yes, perfectly right.”, “I am sorry, it is non-refundable.”, and “I have some complaints about my room”.

Keywords: *Front Office Staff, Language Functions, Language Expressions.*

**IDENTIFIKASI BAHASA INGGRIS
FUNGSI DAN EKSPRESI BAHASA
DILAKUKAN OLEH STAF FRONT OFFICE
DI LOVINA BALI RESORT**

Oleh

Sherlian Febyantika Lion Tantular, NIM 1902041023

Program Studi Bahasa Inggris Diploma III

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi fungsi bahasa dan ekspresi bahasa yang dilakukan oleh staf front office di The Lovina Bali Resort. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah tiga Staf Front Office di The Lovina Bali Resort. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Instrumen penelitian adalah lembar observasi dan panduan wawancara. Data dianalisis secara kualitatif. Hasilnya menunjukkan 7 fungsi bahasa 1) Meminta Pendapat; 2) Memberikan Pendapat; 3) Meminta Arahan; 4) Memberi Arahan; 5) Perjanjian; 6) Ketidaksepakatan; 7) Keluhan dan beberapa ungkapan bahasa yang digunakan adalah "Yang mana yang ingin Anda pesan?", "Saya sarankan Anda memesan untuk vila kolam renang taman kami 3 kamar tidur jika Anda akan check-in dengan 5 orang.", "Apakah jauh dari kamar kami?", "Di sebelah pantai dan kolam renang utama di bar pantai kami", "Ya, benar sekali.", "Maaf, ini tidak dapat dikembalikan.", dan "Saya memiliki beberapa keluhan tentang kamar saya".

Kata Kunci: *Staf Front Office, Fungsi Bahasa, Ekspresi Bahasa.*