

**PROCEDURES AND LANGUAGE EXPRESSIONS  
USED IN HANDLING COMPLAINTS AT UPASHAA  
HOTEL**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan**

**Dalam Menyelesaikan Program Diploma Tiga**

**Program Studi Diploma III Bahasa Inggris**

**Oleh**

**I GEDE WAHYU SURYA WIGUNA YASA**

**NIM 1902041021**

**PROGRAM STUDI D III BAHASA INGGRIS**

**FACULTY OF LANGUAGES AND ARTS**

**GANESHA UNIVERSITY OF EDUCATION**

**SINGARAJA**

**2022**

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT  
UNTUK MENCAPAI GELAR AHLI MADYA



Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

A.A Sri Barustyawati, S.Pd., M.Hum.  
NIP. 197806082001122005

Dr. Putu Suarcaya, S.Pd., M.Sc  
NIP. 197310032000121001

Lembar Persetujuan Dosen Penguji Tugas Akhir  
Tugas akhir Oleh Kadek Dony Dwi Hendrawan ini  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada hari Rabu, 13 Juli 2022

Dewan Penguji,

  
Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd. (Ketua)  
NIP. 197609022000031001

Penguji I,

  
I Made Suardana, S.Pd., M.Hum (Anggota)  
NIP. 197506012001121001

Penguji II,

  
A.A Sri Barustyawati, S.Pd., M.Hum. (Anggota)  
NIP. 197806082001122005

Penguji III,

  
Dr. Putu Suarcaya, S.Pd., M.Sc (Anggota)  
NIP. 197310032000121001

Lembar Pengesahan

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Bahasa dan Seni  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 15 Juli 2022

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

  
Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd.

NIP. 197609022000031001


  
Made Aryan Adhaya, S.Pd., M.Pd.

NIP. 197712162002121002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Bahasa dan Seni

Universitas Pendidikan Ganesha

  
Prof. Dr. I Made Sutarna, M.Pd.

NIP. 1960042419860310

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul “**The Identification of Technical Terms Encountered at the Reception Section in U-Paasha Seminyak Bali**” beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atas sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atau etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 21 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Kadek Dony Dwi Hendrawan

1902041018

## ACKNOWLEDGEMENTS

First of all, I would like to express my greatest gratitude to the Almighty God, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, for His blessings so that this final project can be accomplished. The title of my final project is “Procedures And Language Expressions Used In Handling Complaints At Upashaa Hotel ”

I would like to express my personal thanks to everyone who has assisted, supported, given advice, great guidance, suggestions, as well as corrections to the improvement in completing this final project, those are :

1. Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd. as the head of the D III English Department Study Program.
2. Rima Andriani Sari, S.Pd., M.Hum., and I Made Suta Paramarta, S.Pd.,M.Hum. for their guidance, suggestion, advices and many ideas.
3. Food and Beverage in U Paasha Seminyak for their assistance during the data collection.
4. My beloved family that given me support.

The writer appreciates any criticism, for the improvement.

Singaraja, 13 July 2022

I Gede Wahyu Surya Wiguna

## TABLE OF CONTENTS

ACKNOWLEDGEMENTS.....	v
ABSTRACT.....	vi
TABLE OF CONTENTS.....	vii
LIST OF TABLES.....	vii
LIST OF APPENDICES.....	viii
CHAPTER I.....	i
INTRODUCTION.....	1
1.1 Background Of Study.....	1
1.2 Statement Of Problem.....	2
1.3 Purpose Of the Study.....	2
CHAPTER II.....	3
REVIEW OF RELATED LITERATURE.....	3
2.1 Food and Beverage Service.....	3
2.2 Complaints.....	4
2.3 Language Expression and Function.....	7
CHAPTER III.....	8
RESEARCH METHOD.....	8
3.1 Research Design.....	8
3.2 Subject of the study.....	8
3.3 Research Instruments.....	9
3.3.1 Observation.....	9
3.3.2 Interview.....	9
3.4 Procedures of Collecting Data.....	10
3.5 Data Analysis.....	10
CHAPTER IV.....	12
FINDINGS AND DISCUSSION.....	12
4.1 Findings.....	12
4.1.1 Staff 1.....	12
4.1.2 Staff 2.....	13

41.3.Sraff 3.....	14
4.2 DISCUSSION .....	15
42.1 staff 1 .....	15
42.2 staff 2 .....	15
42.2 staff 3 .....	16
CHAPTER V .....	18
CONCLUSION AND SUGGESTION .....	18
5.1 Conclusion .....	18
5.2 Suggestion.....	18
REFERENCES .....	19
AUTOBIOGRAPHY.....	20
APPENDICE.....	21
PERNYATAAN .....	22

