

**LANGUAGE FUNCTION AND EXPRESSION USED TO HANDLE COMMON
GUEST'S COMPLAINTS BASED ON PROCEDURE IN DISCOVERY KARTIKA
PLAZA HOTEL BY THE RECEPTIONIST**

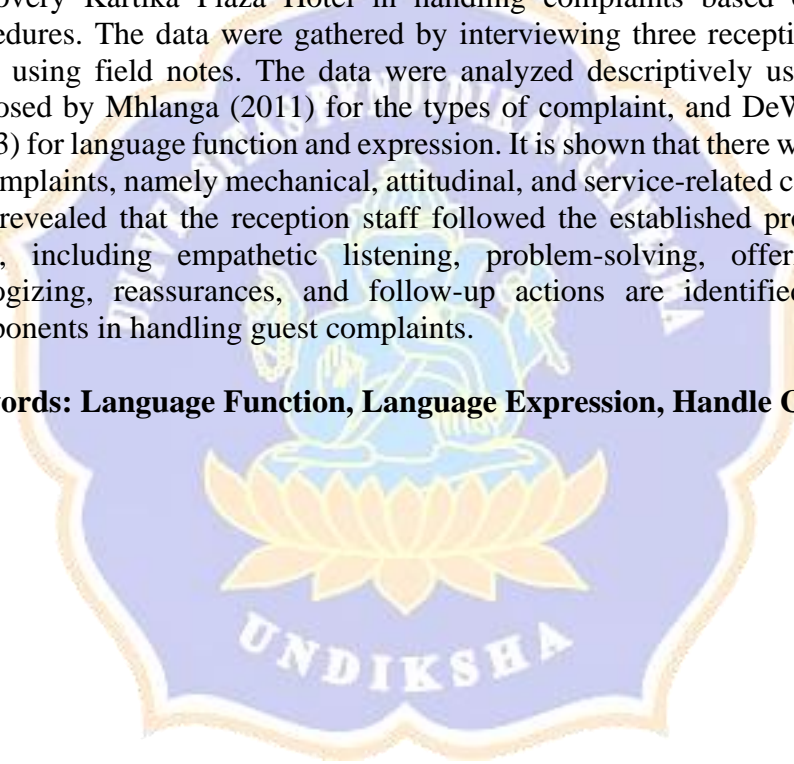
By:

Ni Komang Putri Ayuning Lestari, NIM 2252015015
D4 English for Bussiness and Professional Communication
Email: putri.ayuning@undiksha.ac.id

ABSTRACT

Guest Complaints should be handled appropriately by hotel reception staff using polite expressions in order to give satisfaction to hotel guests. This study investigates the language function and expression committed by receptionists at Discovery Kartika Plaza Hotel in handling complaints based on established procedures. The data were gathered by interviewing three reception staff in the hotel using field notes. The data were analyzed descriptively using the theory proposed by Mhlanga (2011) for the types of complaint, and DeWitt and Brady (2003) for language function and expression. It is shown that there were three types of complaints, namely mechanical, attitudinal, and service-related complaints. It is also revealed that the reception staff followed the established procedure of the hotel, including empathetic listening, problem-solving, offering solutions, apologizing, reassurances, and follow-up actions are identified as essential components in handling guest complaints.

Keywords: Language Function, Language Expression, Handle Complaints



LANGUAGE FUNCTION AND EXPRESSION USED TO HANDLE COMPLAINTS BASED ON PROCEDURE IN DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL BY THE RECEPTIONIST

Oleh:

Ni Komang Putri Ayuning Lestari, NIM 2252015015

Program Studi D4 Bahasa Inggris Untuk Komunikasi Bisnis Dan Profesional

Email: putri.ayuning@undiksha.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menginvestigasi fungsi bahasa dan ekspresi yang digunakan oleh resepsionis di Hotel Discovery Kartika Plaza untuk menangani keluhan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Melalui wawancara dengan tiga staf resepsionis, penelitian ini meneliti strategi yang digunakan dalam mengelola keluhan tamu secara efektif. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif menggunakan teori yang diusulkan oleh Mhlanga (2011) untuk jenis-jenis keluhan, dan DeWitt serta Brady (2003) untuk fungsi dan ungkapan bahasa. Hal ini mengungkapkan beragam fungsi bahasa yang digunakan, termasuk mendengarkan secara empatik, pemecahan masalah, dan menawarkan solusi dalam kerangka penyelesaian keluhan hotel. Selain itu, ekspresi seperti permintaan maaf, jaminan, dan tindak lanjut diidentifikasi sebagai komponen penting dalam mengatasi keprihatinan tamu secara efektif. Penelitian ini menekankan pentingnya melatih resepsionis dalam keterampilan komunikasi yang efektif untuk memastikan kepuasan tamu dan menjaga reputasi hotel.

Kata Kunci: Fungsi Bahasa, Ekspresi Bahasa, Mengelola Keluhan