

**ANALYSIS OF LANGUAGE EXPRESSIONS USED BY THE BARISTAS
OF TEMANI KOPI BULELENG**

By

Ketut Agus Wirma Ardi Ferdian, 2252015014

English For Business and Profesional Communication

ABSTRACT

This research aims to analyze the language expressions used by baristas at Temani Kopi Buleleng. The research method used was qualitative with a case study design, using instrument observation checklist and subject in this reaserch is two baristas at Temani Kopi. This research presented the application of language expressions used by the two baristas at Temani Kopi. The researcher conducted observation using a checklist as part of the data collection process. The observations which were for five times, it can be seen that there is consistency in the use of language expressions used on different days, such as greeting, offering help, asking for orders, repeating orders, and offering recommendation menu, and thanking. However, it found that there were variations in certain language expressions used by baristas, especially in offering help and offering menu recommendations. It is hoped that this research can provide a better understanding of the practice of using language expressions by baristas, in the context of barista service with customers at Temani Kopi Buleleng.

Keywords: *Barista, Verbal Communication, Language function and expressions.*

**ANALYSIS OF LANGUAGE EXPRESSIONS USED BY THE BARISTAS
OF TEMANI KOPI BULELENG**

Oleh

Ketut Agus Wirma Ardi Ferdian, 2252015014

Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ekspresi bahasa yang digunakan barista di Temani Kopi Buleleng. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus, menggunakan instrumen observasi checklist dan subjek dalam penelitian ini adalah dua orang barista di Temani Kopi. Penelitian ini memaparkan penerapan ekspresi bahasa yang digunakan oleh kedua barista di Temani Kopi. Peneliti melakukan observasi dengan menggunakan checklist sebagai bagian dari proses pengumpulan data. Hasil observasi yang dilakukan selama lima kali terlihat adanya konsistensi penggunaan ungkapan bahasa yang digunakan pada hari yang berbeda, seperti memberi salam, menawarkan bantuan, meminta pesanan, mengulang pesanan, menawarkan menu rekomendasi, dan mengucapkan terima kasih. Namun ditemukan adanya variasi ekspresi bahasa tertentu yang digunakan barista, terutama dalam menawarkan bantuan dan menawarkan rekomendasi menu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai praktik penggunaan ekspresi bahasa oleh barista, dalam konteks pelayanan barista dengan pelanggan di Temani Kopi Buleleng.

Kata-Kata Kunci: Barista, Komunikasi Verbal, Fungsi Bahasa dan Ekspresi.