

**ANALYSIS OF SEQUENCE OF SERVICE, LANGUAGE FUNCTIONS,
AND EXPRESSIONS USED BY USHER WHEN HANDLING
GUESTS AT ROCKBAR BALI BY AYANA RESORT AND SPA JIMBARAN**

By

Putu Dicha Aryani, Nim 2252015018

English For Business And Profesional Communication, Ganesha University of
Education, Singaraja

E-mail: dicha@undiksha.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi urutan pelayanan, fungsi bahasa dan ekspresi bahasa yang digunakan oleh Usher ketika melayani tamu di RockBar Bali By Ayana Resort and Spa Jimbaran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Subyek dari penelitian ini berjumlah dua orang usher dimana mereka yang paling sering berinteraksi dengan tamu setiap harinya. Teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut: pengumpulan data, proses pemilihan, penyusunan, dan pengorganisasian kumpulan data yang memudahkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan yang tepat, dan akhirnya menyusun pemikiran dan gagasan penelitian. Pengumpulan data menggunakan daftar periksa observasi dimana di dalamnya berisi tentang urutan pelayanan, fungsi bahasa dan ekspresi bahasa yang di gunakan oleh kedua usher kemudian, dari daftar periksa observasi mendapatkan data yang di perlukan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua usher menggunakan urutan pelayanan yang sama dikarenakan menggunakan urutan pelayanan yang sudah di tetapkan oleh RockBar. Dalam hasil penelitian ini terdapat tujuh urutan pelayanan yang digunakan oleh kedua usher di RockBar diantaranya: mengucapkan salam, memberikan tempat duduk kepada tamu, membuka serbet, menyajikan menu, bertanya kepada tamu, berterima kasih kepada tamu, mengucapkan selamat tinggal kepada tamu. selain itu di temukan lima hasil penelitian dari fungsi bahasa dan ekspresi bahasa yang sama dimana gunakan oleh kedua usher di RockBar diantaranya: salam dan perkenalan, meminta konfirmasi, membuat permintaan yang sopan, bertanya kepada tamu dan mengucapkan selamat tinggal. Namun ada sedikit perbedaan dalam penggunaan ekspresi bahasa dari kedua

usher. Hal ini dikarenakan adanya sedikit perbedaan cara memberikan ekspresi kepada tamu tergantung dengan situasi dan kondisi RockBar.

kata kunci : Urutan Pelayanan, Fungsi Bahasa, Ekspresi Bahasa, Usher



**ANALYSIS OF SEQUENCE OF SERVICE, LANGUAGE FUNCTIONS,
AND EXPRESSIONS USED BY USHER WHEN HANDLING
GUESTS AT ROCKBAR BALI BY AYANA RESORT AND SPA JIMBARAN**

By

Putu Dicha Aryani, Nim 2252015018

English For Business And Profesional Communication, Ganesha University of
Education, Singaraja

E-mail: dicha@undiksha.ac.id

ABSTRACT

This study aims to identify the sequence of service, language functions, and language expressions used by Usher when serving guests at RockBar Bali By Ayana Resort and Spa Jimbaran. This research uses a qualitative method. The subjects of this study amounted to two ushers who most often interact with guests every day. Data collection techniques are as follows: collecting data, the process of selecting, compiling, and organizing data sets that facilitate drawing conclusions and taking appropriate actions, and finally compiling research thoughts and ideas. Data collection uses an observation checklist which contains the sequence of service, language functions, and language expressions used by both ushers then, from the observation checklist get the data needed. The results showed that the two ushers used the same sequence of service because they used the order of service that had been set by RockBar. In the results of this study there are seven service sequences used by the two ushers at RockBar including greeting, assign a seat for the guest, open napkin, presenting the menu, asking the guest, thanking the guest, and farewell to the guest. In addition, four research results were found from the same language functions and language expressions used by the two ushers at RockBar including greeting and introduction, asking for confirmation, making polite requests, asking the guest, and bidding farewell. However, there were slight differences in the use of language expressions between the two ushers. This is because there are slight differences in how to give expressions to guests depending on the situation and conditions of RockBar.

Keywords: Sequence of Service, Language Function, Language Expression, Usher