

**THE IDENTIFICATION OF LANGUAGE FUNCTIONS AND EXPRESSIONS
USED BY WAITERS/WAITRESSES AT SCUSA RESTAURANT BY AYANA
RESORT JIMBARAN BALI**

By

Komang Ayu Nariswari, 2252015023

English For Business and Profesional Communication

ABSTRACT

This study aims at investigating the language functions and language expressions employed at Scusa Restaurant, located in Ayana Resort, Jimbaran, Bali. Through qualitative analysis, it explores how language is utilized in various aspects of the breakfast experience, including customer interaction, menu presentation, and service communication. This study use observation and interview for get the data. The observation and interview was conducted with the subjects on 13 May 2024 until 5 June 2024. The data was analyzed using the theory of language functions and language expressions developed by Purnamaningsih (2020) and Sardianti (2020). This study found a total of 16 language functions and 16 language expressions that are commonly used by waiter and waitresses in handling guests during breakfast. The language functions include, greetings, asking for how many parties, asking for room number, asking for sitting place, sitting the guests, unfolding napkin, giving information about the buffet, offering coffee or tea, presenting menu, taking order, repeating order, serving food or coffee and tea, checking back, settling payment, thanking the guest, and wishing a good day. Each language function is expressed through various language expressions that are appropriate to the situation and conditions while serving guests. The findings reveal the strategic use of language to enhance customers satisfaction, reflect cultural values, and maintain a high standard of hospitality.

Keywords: language functions, language expressions, hospitality

**THE IDENTIFICATION OF LANGUAGE FUNCTIONS AND EXPRESSIONS
USED BY WAITERS/WAITRESSES AT SCUSA RESTAURANT BY AYANA
RESORT JIMBARAN BALI**

Oleh

Komang Ayu Nariswari, 2252015023

Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki fungsi bahasa dan ekspresi bahasa yang digunakan di Restoran Scusa, yang terletak di Ayana Resort, Jimbaran, Bali. Melalui analisis kualitatif, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana bahasa digunakan dalam berbagai aspek pengalaman sarapan, termasuk interaksi dengan pelanggan, presentasi menu, dan komunikasi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara untuk mengumpulkan data. Observasi dan wawancara dilakukan dengan subjek pada tanggal 13 Mei 2024 hingga 5 Juni 2024. Data dianalisis menggunakan teori fungsi bahasa dan ekspresi bahasa yang dikembangkan oleh Purnamaningsih (2020) dan Sardianti (2020). Penelitian ini menemukan total 16 fungsi bahasa dan 16 ekspresi bahasa yang umum digunakan oleh pelayan dalam melayani tamu saat sarapan. Fungsi bahasa tersebut meliputi salam, bertanya jumlah tamu, bertanya nomor kamar, menanyakan tempat duduk, membuka kain serbet, memberikan informasi tentang prasmanan, menawarkan kopi atau teh, mempresentasikan menu, menerima pesanan, mengulang pesanan, menyajikan makanan atau minuman, mengecek kembali pesanan, menyelesaikan pembayaran, mengucapkan terima kasih kepada tamu, dan mengucapkan salam perpisahan. Setiap fungsi bahasa diungkapkan melalui berbagai ekspresi bahasa yang sesuai dengan situasi dan kondisi saat melayani tamu. Temuan ini mengungkap penggunaan strategis bahasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mencerminkan nilai-nilai budaya, dan menjaga standar tinggi dalam pelayanan hospitality.

Kata Kunci: fungsi bahasa, ungkapan bahasa, keramah-tamahan.