

**FUNGSI BAHASA DAN UNGKAPAN YANG DIGUNAKAN  
DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU MELALUI EMAIL  
DI NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT HOTEL**

**Oleh**

**Dewa Ayu Nita Damayanti, NIM 2252013026**

**Program Studi Sarjana Terapan Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis  
dan Profesional**

**Jurusan Bahasa Asing**

**Fakultas Bahasa dan Seni**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Email: [ayu.nita.damayanti@undiksha.ac.id](mailto:ayu.nita.damayanti@undiksha.ac.id)**

**ABSTRAK**

Keluhan tamu merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam industri perhotelan, yang memerlukan penggunaan fungsi dan ekspresi bahasa yang tepat dalam penanganannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fungsi dan ekspresi Bahasa yang digunakan untuk menangani keluhan tamu dalam surat elektronik di New Sunari Lovina Beach Resort, serta fokus pada bagaimana fungsi dan ekspresi tersebut digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi dokumen. Data dikumpulkan melalui identifikasi dengan mengambil beberapa sampel email pengaduan dari New Sunari Lovina Beach Resort. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa staf di New Sunari Lovina Beach Resort menggunakan enam jenis fungsi bahasa dalam merespon surat elektronik keluhan tamu yaitu mengucapkan terima kasih, meminta maaf, memberikan alasan, menawarkan sesuatu, memberikan saran, dan menunjukkan simpati. Fungsi-fungsi bahasa ini diwujudkan melalui berbagai ekspresi bahasa dari tanggapan staf. Dari total 18 surat elektronik, data dikelompokkan menjadi delapan kasus karena adanya kesamaan jenis keluhan dan tanggapan dari staf. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam penanganan keluhan tamu melalui surat elektronik di New Sunari Lovina Beach Resort.

**Kata kunci:** fungsi bahasa, ekspresi bahasa, pengaduan, surat elektronik, pengaduan tamu

**LANGUAGE FUNCTIONS AND EXPRESSIONS USED IN HANDLING  
GUEST COMPLAINTS IN EMAILS AT THE NEW SUNARI LOVINA  
BEACH RESORT**

**By**

**Dewa Ayu Nita Damayanti, NIM 2252013026**

**English for Business and Professional Communication Applied Bachelor  
Program**

**Foreign Language Department**

**Faculty of Language and Art**

**Ganesha University of Education**

**Email: [ayu.nita.damayanti@undiksha.ac.id](mailto:ayu.nita.damayanti@undiksha.ac.id)**

**ABSTRACT**

Guest complaints were unavoidable in the hospitality industry, requiring appropriate language functions and expressions in handling guest complaints. This research aims to identify the language functions and expressions used to handle guest complaints in emails at the New Sunari Lovina Beach Resort. It focuses on how language functions and expressions are used. It used a qualitative document study, and data was collected through identification by taking multiple samples of complaint emails from New Sunari Lovina Beach Resort. This research showed that the staff at New Sunari Lovina Beach Resort used six types of language functions in responding to guest complaint emails, such as thanking, apologizing, giving a reason, offering something, suggesting, and showing sympathy. These language functions were realised through various language expressions in the staff's responses. From 18 emails, the data were grouped into eight representative cases due to similarities in the type of complaint and staff responses. This research contributed to examining the handling of guest complaints via email at New Sunari Lovina Beach Resort.

**Keywords:** language functions, language expressions, complaint emails, guest complaints