

**THE TOPIC, LANGUAGE FUNCTIONS, AND LANGUAGE EXPRESSIONS
USED BY GUEST RELATIONS OFFICER IN PERFORMING COUTERSY AT
THE STONES HOTEL LEGIAN-BALI**

By

Komang Arsih, 2252013011

**Diploma 4 English For Business and Professional Communication Department,
Language and Arts Faculty, Ganesha University of Education**

Email: arsih@undiksha.ac.id

ABSTRACT

This study aimed to analyze the topic, language functions, and language expressions employed at The Stons Hotel Legian-Bali, located on Jalan Kuta Beach, Banjar Legian Kelod, Badung Regency, Bali. Employing a descriptive qualitative approach, the research involved three staff members who were experts in guest relations and established criteria for participation. Data collection followed a series of steps, beginning with observations. The study identified the topic and seven key language functions and expressions used by guest relations officer. The topics were including 1) Experience during stay, 2) Recommendations for local tourist attractions or culinary, 3) Local events/events, 4) Plans and activities, 5) Accommodations, and language functions including, 1) Greeting, 2) Asking for feedback, 3) Giving recommendations, 4) Asking and giving for directions, 5) Giving approval, 6) Expressing disappointed, 7) Expressing complaint. This chapter provided a comprehensive overview of the topics, language functions, and expressions employed by the guest relations officer at The Stones Hotel Legian-Bali. Through systematic observation, the researcher identified a range of topics, language functions, and expressions critical for effective communication in the hospitality context.

Keywords: *Topics, Language Functions, Language Expressions, Guest relations officer*

**TOPIK, FUNGSI BAHASA, DAN UNGKAPAN BAHASA YANG DIGUNAKAN
OLEH PETUGAS HUBUNGAN TAMU DALAM MENERAPKAN KESANTUNAN DI
THE STONES HOTEL LEGIAN-BALI**

By

Komang Arsih, 2252013011

D4 Bahasa Inggris Untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional

Email: arsih@undiksha.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis topik, fungsi bahasa, dan ungkapan bahasa yang digunakan di The Stones Hotel Legian-Bali, yang berlokasi di Jalan Pantai Kuta, Banjar Legian Kelod, Kabupaten Badung, Bali. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini melibatkan tiga orang staf yang merupakan ahli dalam bidang hubungan tamu dan telah memenuhi kriteria partisipasi yang ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan melalui serangkaian tahapan, dimulai dari observasi. Studi ini mengidentifikasi topik serta tujuh fungsi dan ungkapan bahasa utama yang digunakan oleh petugas hubungan tamu. Topik-topik yang ditemukan meliputi: 1. Pengalaman selama menginap, 2. Rekomendasi tempat wisata lokal atau kuliner, 3. Acara/kegiatan lokal, 4. Rencana dan aktivitas, 5. Akomodasi. Fungsi bahasa yang ditemukan meliputi: 1. Menyapa, 2. Meminta masukan, 3. Memberikan rekomendasi, 4. Menanyakan dan memberikan petunjuk arah, 5. Memberikan persetujuan, 6. Mengungkapkan kekecewaan, 7. Menyampaikan keluhan. Bab ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai topik, fungsi bahasa, dan ungkapan yang digunakan oleh petugas hubungan tamu di The Stones Hotel Legian-Bali. Melalui observasi yang sistematis, peneliti berhasil mengidentifikasi berbagai topik, fungsi bahasa, dan ungkapan yang penting untuk komunikasi yang efektif dalam konteks perhotelan.

Keywords: *Topics, Language Functions, Language Expressions, Guest relations officer*