

THE IDENTIFICATION OF LANGUAGE FUNCTIONS AND EXPRESSIONS USED BY GIFT SHOP ATTENDANTS IN LOVINA BALI RESORT

By

Jessica Agnes Aprinita, NIM 2252013008

Bachelor of Applied English for Business and Professional Communication

ABSTRACT

This study entitled *Identification of Language Functions and Expressions used by Gift Shop Attendants in Lovina Bali Resort*. The purpose of this study is to know how Gift Shop attendants use their skills in communicating with customers during shopping. It also concerns to the utilize of the language functions and expressions used in various context of discourse. In identifying those language functions and expressions, the researcher involving Language Function Theory that is developed by Blundell (1987), Meta Function Theory (Halliday, 1994), as well as some of theories that relevant to this study. The researcher is using descriptive qualitative approach to collect the data in the form of words related to language functions and expressions. Data collection is done through observation and recording the interaction of Gift Shop attendant while serving the customers in various aspect of shopping experience. In this study, the researcher gets 2 Gift Shop attendants as subject of study, and after all data were collected and analysed, as the result obtained there are 9 language functions used by Gift Shop attendants in Lovina Bali Resort, that are; describing product, telling for the price, informing availability, greeting customers, offering assistance, suggesting product, requesting payment, thanking the customers, and structuring conversation. The Gift Shop attendants in Lovina Bali Resort mostly applied interpersonal function of language, as well as using directive expression when interacting with the customers.

Keywords: Language Functions, Language Expressions, Gift Shop Attendants.

IDENTIFIKASI FUNGSI BAHASA DAN EKSPRESI BAHASA YANG DIGUNAKAN OLEH PETUGAS GIFT SHOP DI LOVINA BALI RESORT

Oleh

Jessica Agnes Aprinita, NIM 2252013008

Sarjana Terapan Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Identifikasi Fungsi Bahasa dan Ekspresi Bahasa yang digunakan oleh Petugas Gift Shop di Lovina Bali Resort. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana petugas Gift Shop menggunakan keterampilan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan saat berbelanja. Penelitian ini juga membahas pemanfaatan fungsi dan ungkapan bahasa yang digunakan dalam berbagai konteks wacana. Dalam mengidentifikasi fungsi dan ungkapan bahasa tersebut, peneliti melibatkan Teori Fungsi Bahasa yang dikembangkan oleh Blundell (1987), Teori Meta Fungsi (Halliday, 1994), serta beberapa teori yang relevan dengan penelitian ini. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengumpulkan data berupa kata-kata yang berkaitan dengan fungsi dan ungkapan bahasa. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan perekaman interaksi petugas Gift Shop saat melayani pelanggan dalam berbagai aspek pengalaman berbelanja. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 2 petugas Gift Shop sebagai subjek penelitian, dan setelah semua data dikumpulkan dan dianalisis, diperoleh hasil bahwa ada 9 fungsi bahasa yang digunakan oleh petugas Gift Shop di Lovina Bali Resort, yaitu; mendeskripsikan produk, memberitahukan harga, menginformasikan ketersediaan, menyapa pelanggan, menawarkan bantuan, menyarankan produk, meminta pembayaran, mengucapkan terima kasih kepada pelanggan, dan menyusun percakapan. Petugas Gift Shop di Lovina Bali Resort sebagian besar menerapkan fungsi interpersonal bahasa, serta menggunakan ekspresi direktif ketika berinteraksi dengan pelanggan.

Kata Kunci: Fungsi Bahasa, Ekspresi Bahasa, Petugas Gift Shop.