

ANALYSIS OF LANGUAGE FUNCTIONS AND LANGUAGE EXPRESSIONS USED BY RECEPTIONIST IN HANDLING CHECK-IN AT THE NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT



**PROGRAM STUDI BAHASA INGGRIS UNTUK KOMUNIKASI BISNIS DAN
PROFESIONAL (D4)
JURUSAN BAHASA ASING
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah" Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah" Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

ANALYSIS OF LANGUAGE FUNCTIONS AND LANGUAGE EXPRESSIONS USED BY RECEPTIONISTS IN HANDLING CHECK-IN AT THE NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT

SKRIPSI



Menyetujui

Pembimbing I	I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd. NIP.197510092001121001
Pembimbing II	Desak Ketut Meirawati, S.Pd., M.Pd. NIP.198505302023212029



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah" Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Tugas Akhir oleh Kadek Suciani Agustini ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 05 Agustus 2025

Dewan Penguji

Ketua	Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd. NIP.197712162002121002
Anggota	Putu Ayu Prabawati Sudana, S.Pd., M.Hum. NIP.198401252008122003
Anggota	I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd. NIP.197510092001121001
Anggota	Desak Ketut Meirawati, S.Pd., M.Pd. NIP.198505302023212029



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah" Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Linguistik

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Ni Luh Putu Eka Sulistia Dewi, S.Pd. M.Pd. NIP.198104192006042002
Sekretaris Ujian	Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd. NIP.197712162002121002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah" Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**ANALYSIS OF LANGUAGE FUNCTIONS AND
LANGUAGE EXPRESSIONS USED BY THE RECEPTIONIST
IN HANDLING CHECK- IN AT NEW SUNARI LOVINA
BEACH RESORT**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Diploma Empat

Program studi English for Business, Communication and Professional



Oleh

Kadek Suciani Agustini

NIM 2252013013

**D4 ENGLISH FOR BUSINESS, COMMUNICATION AND
PROFESSIONAL**

FOREIGN LANGUAGE DEPARTMENT

GANESHA UNIVERSITY OF EDUCATION

SINGARAJA

2025

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul **Analysis Of Language Function and Language Expressions Used by The Receptionist In Handling Check-in At New Sunari Lovina Beach Resort** beserta seluruh isinya adalah benar benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atas sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atau etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim keaslian saya ini.



Singaraja, 3 Oktober 2025

Kadek Suciani Agustini

NIM: 2252013013

ACKNOWLEDGEMENTS

The researcher sincerely expresses gratitude to God for His divine guidance, blessings, and strength that made it possible to complete this research within the expected period. Deep appreciation is also extended to the following individuals for their valuable support and contribution throughout the process:

1. I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd., and Desak Ketut Meirawati, S.Pd, M.Pd., the researcher's supervisors, for their insightful guidance, constructive feedback, and continuous encouragement throughout every stage of this study.
2. Made Aryawan Adijaya, S.Pd, M.Pd. Head of the D4 English for Business and Professional Communication Department, for his recommendation, facilitation, and support that greatly contributed to the completion of this final project.
3. All lecturers and academic staff of the department, whose shared knowledge, expertise, and experience have been invaluable in enriching the research process and outcomes.
4. The researcher's beloved family, Putu Yasa, Putu Sukerti, Luh Yuliani, Ketut Riang Dwi Cahyani, and Ketut Naria Satria Dwipa, for their unconditional love, endless encouragement, and patience that served as the greatest motivation during the completion of this research. The researcher would also like to express heartfelt gratitude to herself for never giving up despite challenges, for staying resilient through sleepless nights, and for believing that every effort and struggle would lead to success.
5. My best partner, for being a constant source of motivation and support, and to all friends who have stood by the researcher with kindness, patience, and encouragement. Your sincerity and support played a significant role in the successful completion of this project.

Finally, the researcher acknowledges the limitations of this study and welcomes constructive feedback. It is hoped that this research will provide useful insights for future studies on cross-cultural communication, especially in the hospitality industry context.

Singaraja, 3 Oktober 2025

Kadek Suciani Agustini

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN	vii
ACKNOWLEDGEMENTS	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
CHAPTER 1	1
INTRODUCTION	1
1.1 Background of the study	1
1.2 Research Questions	3
1.3 Research Purposes	3
1.4 Research Significance	3
CHAPTER II	5
LITERATURE REVIEW.....	5
2.1 Theoretical Review	5
2.1.1 Front Office.....	5
2.1.2 Standard Operating Procedure (SOP)	8
2.1.3 Language Expressions	9
2.1.4 Language Function	11
2.2 Empirical Review	14
CHAPTER III	17
RESEARCH METHOD	17
3.1 Research Design	17
3.2 Subject of the Study	17
3.3 Research Instruments	18
3.4 Method of Data Collection	18

CHAPTER IV	19
FINDINGS AND DISCUSSION	19
4.1 Findings	19
4.1.1 Language Functions and Language Expressions Used by Receptionist Staff	19
4.1.2 SOP Document Summary	27
4.2 Discussion	29
4.2.1 Language Function and Language Expressions Used by Receptionist Staff	29
4.2.2 Alignment Between Staff and Hotel SOP	39
CHAPTER V	42
CONCLUSION AND SUGGESTION	42
5.1 Conclusion	42
5.2 Suggestion	43
APPENDIX	45
LIST OF APPENDIX	46
Appendix 1. Research Permit Letter	46
Appendix 2. Interviews Guideline	46
Appendix 3. Hotel Standard Operating Procedure (SOP FO-003).....	48
Appendix 4. Photos of Research Activities	48
REFERENES	49
AUTHOR9S BIOGRAPHY	52

DAFTAR TABEL

Table 1 Language Function and Language Expressions	20
Table 2 SOP Document Summary	27

