

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

By

Kadek Suciani Agustini

ABSTRACT

This study examines how reception staff at New Sunari Lovina Beach Resort use language when checking in guests. It focuses on how their language enables them to communicate effectively in a hotel setting. The research used a qualitative approach, which means it looked at information from interviews with two receptionists and documents like Standard Operating Procedures (SOPs). The results show that both staff members understood basic language tasks like greeting guests, asking for information, giving details, and apologizing. However, there were differences in how correct their grammar was and how formal their language sounded. One staff member always used polite and grammatically correct English, while the other sometimes used informal translations from Indonesian to English. The analysis used Jakobson's (1960) theory about language functions and Brown and Levinson's (1987) ideas about politeness, along with recent research on English used in the hospitality industry. The study suggests that regular language training and using standard phrases are important for keeping professional standards high and making guests happy.

Key term: Language functions, language expressions, check-in, receptionist staff, front office

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

By

Kadek Suciani Agustini

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengulas peran Bahasa dan cara penggunaannya oleh staf resepsionis saat memproses check-in di New Sunari Lovina Beach Resort. Penelitian ini fokus pada bagaimana elemen Bahasa membantu komunikasi yang baik di bidang perhotelan. Untuk melakukan penelitian ini, digunakan metode kualitatif yang meliputi wawancara dengan dua staf resepsionis serta pengumpulan dokumen seperti Standard Operating Procedures (SOP). Hasil menunjukkan bahwa kedua staf memahami fungsi Bahasa dasar, seperti menyapa, meminta, memberi informasi, dan meminta maaf. Namun, terdapat perbedaan signifikan dalam penggunaan Bahasa yang tepat dan tingkat kesopanan. Staf pertama selalu menggunakan Bahasa yang sopan dan benar, sementara staf kedua kadang menggunakan campuran Bahasa Indonesia dan Inggris yang kurang formal. Temuan ini dianalisis dengan teori fungsi Bahasa Jakobson (1960) serta studi terbaru tentang penggunaan Bahasa Inggris dalam bidang perhotelan. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa pelatihan Bahasa secara teratur dan penggunaan ungkapan yang sudah ditentukan penting untuk menjaga profesionalisme dan meningkatkan kepuasan tamu.

Kata kunci: Fungsi Bahasa, ungkapan Bahasa, check-in, staf resepsionis, front office