

“LANGUAGE FUNCTIONS AND EXPRESSIONS IN HANDLING COMPLAINT:
AN ANALYSIS OF GRAMMAR USED BY RECEPTIONISTS AT BALI
MANDIRA BEACH RESORT AND SPA”

By:
HANAMIKA RUSLI (2252013018)
Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Pendidikan Ganesha
E-mail : hanamika@undiksha.ac.id

ABSTRACT

This study aims to identify the language functions and expressions used by receptionists when handling guest complaints, while also analyzing the grammatical accuracy of their responses at Bali Mandira Beach Resort and Spa. It employs a qualitative descriptive approach, drawing on direct observation and interviews with four receptionists who regularly deal with complaints. Data was gathered through observation sheets that logged complaint types, language functions, specific expressions, and any grammatical errors, along with suggested corrections. The findings reveal that receptionists draw on a range of language functions, including apologizing, offering solutions, reassuring guests, and clarifying issues, often with phrases that convey empathy, politeness, and professionalism. Grammatical analysis showed most expressions were spot-on, though a few minor issues cropped up, like verb usage and sentence structure. Overall, these results highlight the need for ongoing communication training to sharpen receptionists' skills in managing complaints and boosting guest satisfaction.

Keywords: Language Functions, Language Expressions, Handling Complaints, Receptionists, and Grammar.

“LANGUAGE FUNCTIONS AND EXPRESSIONS IN HANDLING
COMPLAINT: AN ANALYSIS OF GRAMMAR USED BY
RECEPTIONISTS AT BALI MANDIRA BEACH RESORT AND SPA”

By:
HANAMIKA RUSLI (2252013018)
Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Pendidikan Ganesha
E-mail : hanamika@undiksha.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fungsi bahasa dan ungkapan yang digunakan oleh resepsionis dalam menangani keluhan tamu serta menganalisis ketepatan tata bahasa yang digunakan di Bali Mandira Beach Resort and Spa. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik observasi langsung dan wawancara terhadap empat orang resepsionis yang aktif menangani keluhan tamu. Data dikumpulkan menggunakan lembar observasi yang mencatat jenis keluhan, fungsi bahasa, ungkapan yang digunakan, dan analisis kesalahan tata bahasa beserta koreksinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa resepsionis menggunakan berbagai fungsi bahasa, seperti meminta maaf, memberikan solusi, meyakinkan tamu, dan mengklarifikasi masalah, dengan ungkapan yang menunjukkan empati, kesopanan, dan profesionalisme. Analisis tata bahasa mengungkapkan bahwa sebagian besar ungkapan yang digunakan sudah tepat, meskipun ditemukan beberapa kesalahan kecil seperti penggunaan kata kerja dan struktur kalimat. Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan komunikasi berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan resepsionis dalam menangani keluhan dan menjaga kepuasan tamu.

Kata Kunci: Fungsi Bahasa, Ungkapan Bahasa, Penanganan Keluhan, Resepsionis, dan Tata Bahasa.