

THE LANGUAGE FUNCTION AND EXPRESSION USED BY HOUSEKEEPING DEPARTMENT STAFF AT BINTANG BALI RESORT

TUGAS AKHIR



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



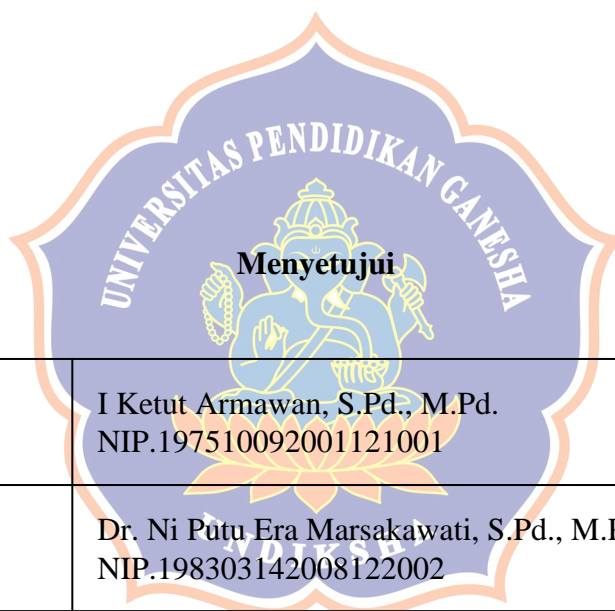
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi 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.



- 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.

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN LINGUISTIK



Pembimbing I	I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd. NIP.197510092001121001
Pembimbing II	Dr. Ni Putu Era Marsakawati, S.Pd., M.Pd. NIP.198303142008122002

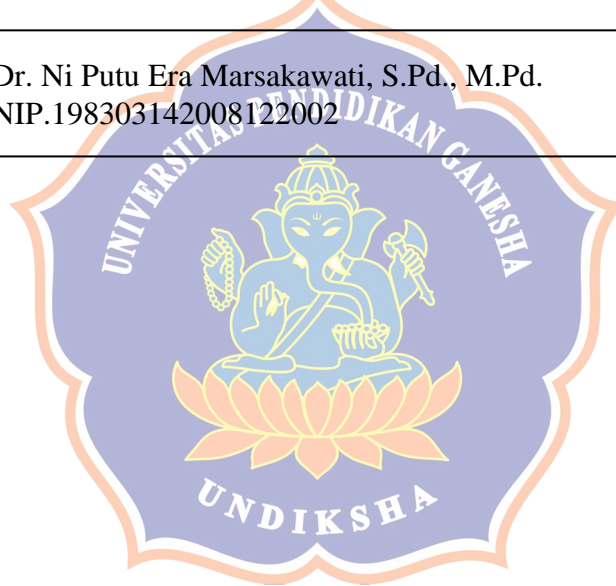


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi 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.

Tugas Akhir oleh Made Puspanjali Artati ini telah dipertahankan di depan dewan penguji Pada tanggal 04 November 2025

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Made Dharma Susena Suyasa, S.S., M.Hum. NIP.197607142008121002
Anggota	Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd. NIP.197712162002121002
Anggota	I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd. NIP.197510092001121001
Anggota	Dr. Ni Putu Era Marsakawati, S.Pd., M.Pd. NIP.198303142008122002



- 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.

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 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.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "THE LANGUAGE FUNCTION AND EXPRESSION USED BY HOUSEKEEPING DEPARTMENT STAFF AT BINTANG BALI RESORT" beserta dengan seluruh isinya memang benar merupakan karya saya sendiri tanpa melakukan penjiplakan dengan karya lain. Dengan pernyataan ini saya bertanggung jawab untuk menanggung resiko apabila di kemudian hari karya yang saya buat ini ditemukan melakukan pelanggaran.



Jembrana, 1 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan



Made Puspanjali Artati

ACKNOWLEDGMENT

First of all, the writer would like to express praise and gratitude to Almighty God, for His blessings and guidance throughout the process of completing this thesis entitled *“The Language Functions and Expressions Used by Housekeeping Staff at Bintang Bali Resort.”*

The writer sincerely conveys appreciation to:

- I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd., as the thesis supervisor, for valuable guidance, constructive feedback, and encouragement during the research and writing process.
- Dr. Ni Putu Era Marsakawati, S.Pd., M.Pd., as the co-supervisor, for continuous support, insightful suggestions, and assistance in improving this thesis.
- All lecturers of the Diploma 4 English for Business and Professional Communication study program, Faculty of Language and Art, Ganesha University of Education, who have imparted knowledge, academic guidance, and inspiration throughout the writer’s study.
- The management and housekeeping staff of Bintang Bali Resort, for their cooperation and willingness to participate in this research.
- The writer’s beloved family, whose prayers, encouragement, and unconditional support became the greatest source of strength.

The writer realizes that this thesis is far from perfect; therefore, constructive criticism and suggestions are welcomed for future improvement. Hopefully, this work may contribute to studies in applied linguistics and hospitality communication.

Jembrana, 28 August 2025
Made Puspanjali Artati

TABLE OF CONTENTS

ACKNOWLEDGMENT	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
TABLE OF CONTENTS	iv
CHAPTER 1 INTRODUCTION.....	1
1.1 Background of the Study.....	1
1.2 Research Question.....	3
1.3 Purpose of Study.....	3
1.4 Significances of the Study	3
1.4.1 For the writer.....	3
1.4.2 For the Students or Readers	4
1.4.3 For the Other Researcher	4
1.4.4 For the Lectures.....	4
1.5 Scope of The Study.....	4
CHAPTER II REVIEW OF THE LITERATURE.....	5
2.1 Language.....	5
2.2 Communicative Competence.....	8
2.2.1 Theory of Communicative Competence	9
2.2.2 Models of Communicative Competence	10
2.3 Housekeeping	11
2.4 Language Function	14

2.5 Language Expression	16
2.6 Previous Studies	18
CHAPTER III	22
3.1 Research Design	22
3.2 The Research Participant.....	22
3.3 Data Collection.....	23
3.3.1 Observation.....	23
3.3.2 Interview.....	24
3.3.4 Questionnaire.....	25
3.4 Research Instrument.....	25
CHAPTER IV FINDINGS AND DISCUSSION	28
4.1 Findings	28
4.1.1 Language Function Used by Housekeeping Staff.....	28
4.1.2 Language Expression Used by Housekeeping Staff.....	33
4.2 Discussion.....	34
CHAPTER V CONCLUSION AND SUGGESTIONS	37
5.1 Conclusion	37
5.2 Suggestions	38
REFERENCE	40
APPENDICES	43
Appendix I Observation Housekeeping Staff Bintang Bali Resort	43
Appendix II Interview Housekeeping Staff Bintang Bali Resort	45
Appendix III Documentation	50

LIST OF TABLES

Table 4.1 Language Functions and Expression used in Bintang Bali Resort Housekeeping Department	32
Table 4.2 Language Functions, Example Expressions, and Contexts in Bintang Bali Resort Housekeeping Department	33

