

**THE LANGUAGE FUNCTIONS, LANGUAGE EXPRESSIONS, AND  
GRAMMATICAL ERRORS DONE BY BELLBOYS IN HANDLING  
GUESTS AT NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT**

**By : Ni Made Arik Suandani, 2252011014**

**English for Business and Professional Communication**

**Faculty of Languages and Arts, Universitas Pendidikan Ganesha**

**Email : [arik@student.undiksha.ac.id](mailto:arik@student.undiksha.ac.id)**

**ABSTRACT**

This study aims to identify the language functions, language expressions, and grammatical errors done by bellboy trainees when handling guests at New Sunari Lovina Beach Resort. The study employed a qualitative descriptive research design. The data were collected through observation, audio recordings of bellboy–guest interactions, and semi-structured interviews. The findings reveal that bellboys used four types of language functions based on Speech Act Theory proposed by Austin (1962) and developed by Yule (1996), namely directive, expressive, representative, and commissive functions. Among these, directive functions were the most frequently used, reflecting the bellboys role in giving assistance, instructions, and service-related offers to guests. Despite their ability to communicate in English, grammatical errors were still commonly found. Based on the Surface Strategy Taxonomy proposed by Dulay et al. (1982), the errors included omission, misformation, addition, and misordering. From 118 analyzed utterances, 88 contained grammatical errors, with omission and misformation being the most dominant, particularly in the use of auxiliary verbs, articles, and prepositions. These findings suggest that continuous and focused English language training is necessary to enhance grammatical accuracy and professional communication in the hospitality industry

**Keywords:** Language Functions, Language Expressions, Grammatical Errors, Bellboy, Hospitality

**FUNGSI BAHASA, EKSPRESI BAHASA, DAN KESALAHAN TATA  
BAHASA YANG DILAKUKAN OLEH BELLBOY DALAM MELAYANI  
TAMU DI NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT**

**Oleh : Ni Made Arik Suandani, 2252011014**

**D4 Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional  
Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Pendidikan Ganesha**

**Email : [arik@student.undiksha.ac.id](mailto:arik@student.undiksha.ac.id)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fungsi bahasa, ungkapan bahasa, dan kesalahan gramatikal yang digunakan oleh peserta pelatihan bellboy dalam menangani tamu di New Sunari Lovina Beach Resort. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, perekaman audio interaksi antara bellboy dan tamu, serta wawancara semi-terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bellboy menggunakan empat jenis fungsi bahasa berdasarkan Teori Tindak Tutur oleh Austin (1962) yang kemudian dikembangkan oleh Yule (1996), yaitu fungsi direktif, ekspresif, representatif, dan komisif. Di antara fungsi tersebut, fungsi direktif merupakan fungsi yang paling sering digunakan, yang mencerminkan peran bellboy dalam memberikan bantuan, instruksi, serta penawaran layanan kepada tamu. Meskipun bellboy mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris, kesalahan gramatikal masih sering ditemukan. Berdasarkan teori Taksonomi Strategi Permukaan oleh Dulay et al. (1982), kesalahan tersebut meliputi penghilangan (*omission*), kesalahan pembentukan (*misformation*), penambahan (*addition*), dan kesalahan pengurutan (*misordering*). Dari 118 tuturan yang dianalisis, 88 di antaranya mengandung kesalahan gramatikal, dengan kesalahan penghilangan dan kesalahan pembentukan sebagai jenis kesalahan yang paling dominan, khususnya dalam penggunaan kata kerja bantu, artikel, dan preposisi. Temuan ini menunjukkan perlunya pelatihan bahasa Inggris yang berkelanjutan dan terfokus untuk meningkatkan ketepatan gramatikal serta komunikasi profesional dalam industri perhotelan.

**Kata kunci:** Fungsi Bahasa, Ungkapan Bahasa, Kesalahan Gramatikal, Bellboy, Perhotelan