

**AN ANALYSIS OF THE GRAMMATICAL ERRORS IN LANGUAGE
EXPRESSIONS USED BY THE RECEPTIONIST IN HANDLING GUEST
CHECK IN AT THE OBEROI BEACH RESORT BALI**

By: Kadek Ulik Cahyani, 2252011006

English for Business and Professional Communication

Faculty of Languages and Arts, Universitas Pendidikan Ganesha

Email: ulik.cahyani@student.undiksha.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the language expressions and grammatical errors used by receptionists when handling the guest check-in process at The Oberoi Beach Resort Bali. This study employs a qualitative descriptive research design. Data were collected through direct observation of interactions between receptionists and guests, audio recordings, and semi-structured interviews with receptionists. The results of the study indicate that receptionists use various linguistic expressions during the check-in process, such as greetings, offers of assistance, data confirmation, and the provision of information regarding hotel facilities. Although receptionists are generally able to communicate with guests in English, grammatical errors were still found in some utterances. Based on the Surface Strategy Taxonomy proposed by Dulay et al. (1982), these errors include omissions, additions, misformations, and misordering. Based on the analyzed data, the most common errors were omissions and formation errors, particularly in the use of auxiliary verbs, articles, and prepositions. These findings indicate that while communication may proceed smoothly, improvements in grammatical competence are still necessary to support the professionalism of receptionists in providing optimal service to guests. Therefore, ongoing and focused English language training is highly recommended for receptionists in the hospitality industry, particularly in the context of check-in services.

Keywords : *Language Expressions, Receptionist, Check In, Grammatical Error*

**ANALISIS KESALAHAN TATA BAHASA DALAM UNGKAPAN
BAHASA YANG DIGUNAKAN OLEH RESEPSIONIS DALAM
MENANGANI PROSES *CHECK-IN* TAMU DI THE OBEROI BEACH
RESORT BALI**

Oleh: Kadek Ulik Cahyani, 2252011006

D4 Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional

Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Pendidikan Ganesha

Email: ulik.cahyani@student.undiksha.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ungkapan bahasa dan kesalahan gramatikal yang digunakan oleh resepsionis dalam menangani proses check-in tamu di The Oberoi Beach Resort Bali. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap interaksi antara resepsionis dan tamu, perekaman audio, serta wawancara semi-terstruktur dengan resepsionis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa resepsionis menggunakan berbagai ungkapan bahasa dalam proses check-in, seperti ungkapan salam, penawaran bantuan, konfirmasi data, serta pemberian informasi terkait fasilitas hotel. Meskipun resepsionis mampu berkomunikasi dengan tamu menggunakan bahasa Inggris secara umum, masih ditemukan kesalahan gramatikal dalam beberapa tuturan. Berdasarkan Taksonomi Strategi Permukaan yang dikemukakan oleh Dulay et al. (1982), kesalahan tersebut meliputi penghilangan (omission), penambahan (addition), kesalahan pembentukan (misformation), dan kesalahan pengurutan (misordering). Dari data yang dianalisis, kesalahan yang paling dominan adalah penghilangan dan kesalahan pembentukan, terutama dalam penggunaan kata kerja bantu, artikel, dan preposisi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dapat berlangsung dengan baik, peningkatan kompetensi gramatikal masih diperlukan untuk menunjang profesionalisme resepsionis dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu. Oleh karena itu, pelatihan bahasa Inggris yang berkelanjutan dan terfokus sangat disarankan bagi resepsionis di industri perhotelan, khususnya dalam konteks pelayanan check-in.

Kata Kunci : *Ungkapan Bahasa, Resepsionis, Check in, Kesalahan Gramatikal*