

AN ANALYSIS OF JARGON USED IN THE BUTLER DEPARTMENT AT THE ST. REGIS BALI RESORT

By

NI KADEK GITHA VALENTINA, 2112021124

ENGLISH LANGUAGE OF EDUCATION 2026

ABSTRACT

Effective communication in luxury hospitality relies on organizational structure, communication chains, and professional jargon. However, authentic workplace jargon used in butler services has received limited attention in English for Specific Purposes (ESP). Therefore, this study aimed to analyze the organizational structure, communication chains, and professional jargon used in the Butler Department at The St. Regis Bali Resort. This study employed a descriptive qualitative design. Data were collected through observations and interviews with ten butlers selected through purposive sampling and analyzed using thematic analysis with method triangulation. The findings revealed that the Butler Department applied a hierarchical yet flexible organizational structure that supported effective service delivery. Communication chains facilitated coordination throughout the pre-arrival, arrival, in-house, and departure stages. Furthermore, 105 professional jargon items were identified and classified into eight linguistic categories, with acronyms (33.3%) as the most dominant. These jargons functioned as shared professional vocabulary that support efficient workplace communication and personalized guest services. This study contributes authentic workplace language to support the development of English for Specific Purposes (ESP) materials for hospitality education.

Keywords: professional jargon, organizational structure, communication chains, Butler Department, English for Specific Purposes (ESP).

AN ANALYSIS OF JARGON USED IN THE BUTLER DEPARTMENT AT THE ST. REGIS BALI RESORT

By

NI KADEK GITHA VALENTINA, 2112021124

ENGLISH LANGUAGE OF EDUCATION 2026

ABSTRAK

Komunikasi yang efektif dalam industri perhotelan mewah bergantung pada struktur organisasi, alur komunikasi, dan penggunaan jargon profesional. Namun, penggunaan jargon autentik di lingkungan kerja, khususnya dalam layanan butler, masih memperoleh perhatian yang terbatas dalam kajian English for Specific Purposes (ESP). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis struktur organisasi, alur komunikasi, dan jargon profesional yang digunakan di Departemen Butler The St. Regis Bali Resort. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara terhadap sepuluh orang butler yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, kemudian dianalisis dengan analisis tematik melalui triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Departemen Butler menerapkan struktur organisasi yang bersifat hierarkis namun tetap fleksibel sehingga mampu mendukung penyelenggaraan layanan secara efektif. Alur komunikasi memfasilitasi koordinasi pada setiap tahapan pelayanan, mulai dari pra-kedatangan, kedatangan, selama tamu menginap, hingga keberangkatan. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi 105 jargon profesional yang diklasifikasikan ke dalam delapan kategori linguistik, dengan akronim (33,3%) sebagai kategori yang paling dominan. Jargon-jargon tersebut berfungsi sebagai kosakata profesional yang dipahami bersama untuk mendukung komunikasi kerja yang efisien serta penyediaan layanan tamu yang lebih personal. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa bahasa autentik yang digunakan di lingkungan kerja sebagai dasar pengembangan materi English for Specific Purposes (ESP) di bidang perhotelan.

Kata kunci: jargon profesional, struktur organisasi, alur komunikasi, Departemen Butler, English for Specific Purposes (ESP).