

# **THE PROCEDURES AND LANGUAGE EXPRESSIONS USED BY GUEST SERVICE CENTER IN HANDLING COMPLAINT CALL AT ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**

**By:**

**Desak Putu Dewi Sulasih, NIM: 1702041010**

**Diploma III Bahasa Inggris**

## **ABSTRACT**

This present study was aimed at describing the procedures and language expressions used by Guest Service Center in handling complaint calls at Anantara Seminyak Bali Resort. The subjects of the study were the Guest Service Center of Anantara Seminyak Bali Resort. The source of the data were the guest's complaints at the Guest Service Center agent in Anantara Seminyak Bali Resort. In this study, descriptive research design was used. The writer identified the procedures and language expressions used in handling complaint calls. The data collected using a questionnaire for Guest Service Center staff. The results of the study showed that the procedures and the language expressions used by Guest Service Center in handling complaint call at Anantara Seminyak Bali Resort Beach are varied and different from the ones that are taught in the books of correspondence in English.

***Key term: Language Expressions, complaint, Guest Service Center***

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan prosedur dan ekspresi bahasa yang digunakan oleh Guest Service Center dalam menangani panggilan pengaduan di Anantara Seminyak Bali Resort. Subjek penelitian adalah Pusat Layanan Tamu Anantara Seminyak Bali Resort. Sumber data adalah keluhan tamu di agen Pusat Layanan Tamu di Anantara Seminyak Bali Resort. Dalam penelitian ini, desain penelitian deskriptif digunakan. Penulis mengidentifikasi prosedur dan ekspresi bahasa yang digunakan dalam menangani panggilan pengaduan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner untuk staf Pusat Layanan Tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur dan ekspresi bahasa yang digunakan oleh Guest Service Center dalam menangani panggilan keluhan di Anantara Seminyak Bali Resort Beach bervariasi dan berbeda dari yang diajarkan dalam buku-buku korespondensi dalam bahasa Inggris.

***Kata kunci: Ekspresi Bahasa, keluhan, Pusat Layanan Tamu***