

**IDENTIFICATION OF CUSTOMER SERVICE ENGLISH
LANGUAGE USE IN HANDLING FOREIGN CUSTOMERS AT
POST OFFICE SINGARAJA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Diploma III**

Program Studi Bahasa Inggris

Oleh

YURI AURI ISMAYANTI

NIM 1802041019

PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS

JURUSAN BAHASA ASING

FAKULTAS BAHASA DAN SENI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2021

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS

DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT

UNTUK MENCAPAI GELAH AHLI MADYA



Pembimbing I,

Pembimbing II,

I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd.

Rima Andriani Sari, S.Pd., M.Hum.

NIP.197510092001121001

NIP.197605292005012003

Tugas Akhir Oleh Yuri Auri Ismayanti ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 15 Juli 2021

Dewan Penguji,



Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd.

(Ketua)

NIP. 197609022000031001



Dr. Ni Putu Era Marsakawati, S.Pd., M.P.d

(Anggota)

NIP. 198303142008122002



I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd.

(Anggota)

NIP. 197510092001121001



Rima Andriani Sari, S.Pd., M.Hum.

(Anggota)

NIP. 197605292005012003



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 22 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd.
NIP.197609022000031001



Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd.
NIP.197712162002121002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Bahasa dan Seni



Prof. Dr. Made Sutarna, M.Pd.
NIP. 196004241986031002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "IDENTIFICATION OF CUSTOMER SERVICE ENGLISH LANGUAGE USE IN HANDLING FOREIGN CUSTOMERS AT POST OFFICE SINGARAJA" beserta seluruh isinya adalah benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan saya ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Yuri Auri Ismayanti

NIM 1802041019

ACKNOWLEDGEMENTS

First of all, I would like to express my gratitude to the almighty God, because of His blessing so that I can finish this final project in a prescribed time. During finishing this final project, several people helped me to finish the project with his advice and guidance, I believe without their support I won't be able to finish this final project well, they are :

1. I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd. and Rima Andriani Sari, S.Pd., M.Hum. Thank you for your supervision and your valuable suggestion.
2. Staff Customer Service at Post Office Singaraja
3. And all people who could not be mentioned here. Thanks for you all, God bless you all.

Finally, the writer proudly appreciates any criticism and suggestion about this final project, because this final is not perfect. Hopefully, this final project will be useful for everyone.

Singaraja, 15 Juli 2021

The writer

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
ACKNOWLEDGMENT	iii
TABLE OF CONTENTS	iv
LIST OF TABLES	v
CHAPTER I INTRODUCTION	1
1.1 Background of the Study	1
1.2 Statement of Problems	3
1.3 Purpose of the Study	3
1.4 Significance of the Study	3
CHAPTER II REVIEW RELATED LITERATURE	4
2.1 Customer Service	4
2.2 English for Customer Service	6
2.3 Language Expression	12
CHAPTER III RESEARCH METHOD	16
3.1 Research Design	16
3.2 Subjects of the study	16
3.3 Research Instruments	16
3.4 Data Collection	20
3.5 Data Analysis	21
CHAPTER IV FINDINGS AND DISCUSSION	22
4.1 Findings	22
4.2 Discussion	28
4.2.1 Language use taken by Customer Service in dealing with foreign customers at the Singaraja Post Office	28
4.1.2 The Language Expressions used by customer service in serving foreign in serving foreign guest	32
CHAPTER V CONCLUSION AND SUGGESTIONS	37
5.1 Conclusion	37
5.2 Suggestion	37
REFERENCES	
APPENDICES	

TABLE OF CONTENTS

Table 3.1 Questionnaires for language use	17
Table 3.2 Questionnaires for language expressions	18
Table 3.3 Observation sheet	20
Table 4.1 Language Use Used by Customers at Singaraja Post Office	22
Table 4.1 Language Expression Used by Customer Service in Handling Foreign Customers the Singaraja Post Office	24

