

LANGUAGE FUNCTIONS AND LANGUAGE EXPRESSIONS USED BY HOTEL'S GUEST SERVICE AGENT

BY:

Ni Nyoman Ani Pramesti, NIM 1802041009

Diploma III English Study Program

ABSTRACT

This study aims to identify language function and language expression used by hotel's guest service agents. This study focuses on a guest service agent's language function and language expression in handling external and internal calls at Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. In Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, there are Guest Service agents taken as samples out of four staff in there, and the instrument that was used to collect the data was a questioner. The researchers provide language function and language expression that must be studied, understood, remembered, and applied from the collected data by the questioner. There is eight language function with four language expression that is often used in handling the external call. Furthermore, there is eight language function with two language expression that is often used in handling internal call by Guest Service Agent Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Key term: Guest Service Agent, Language Function, Language Expression, External Call and Internal Call

LANGUAGE FUNCTIONS AND LANGUAGE EXPRESSIONS USED BY HOTEL'S GUEST SERVICE AGENT

BY:

Ni Nyoman Ani Pramesti, NIM 1802041009

Diploma III English Study Program

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fungsi bahasa dan ekspresi bahasa yang digunakan oleh telepon operator. Penelitian ini berfokus pada fungsi bahasa dan ekspresi bahasa telepon operator dalam menangani panggilan eksternal dan internal di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, 4 staff telepon operator yang diambil sebagai perwakilan dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Peneliti memberikan fungsi bahasa dan ekspresi bahasa yang harus dipelajari, dipahami, diingat, dan diterapkan dari data yang dikumpulkan oleh penanya. Terdapat delapan fungsi bahasa dengan empat ekspresi bahasa yang sering digunakan dalam menangani panggilan eksternal. Selanjutnya terdapat delapan fungsi bahasa dengan dua ekspresi bahasa yang sering digunakan dalam menangani panggilan internal oleh telepon operator Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Istilah kunci: Telepon Operator, Fungsi Bahasa, Ekspresi Bahasa, Panggilan Eksternal and Panggilan Internal