

**THE PROCEDURES AND LANGUAGE EXPRESSION USED
IN HANDLING COMPLAINT IN FORNT OFFICE DEPARTMENT
OF U PAASHA SEMINYAK BALI**

BY:

Made Devita Arya Maharani, NIM: 1802041033

Diploma III Bahasa Inggris

ABSTRACT

This study aims to identify the procedures and language expressions used when handling complaints at the front office department at the UPaasha Seminyak Bali. The aspects studied in this study are Procedure, Language Expression, Handling guest complaints, and Front Office. In the process of this research involving 2 receptionists who have worked for 4 years at the UPaasha Seminyak Bali to serve as resource persons in this study, the writer will provide a questionnaire to obtain data. In this study the writer explain the procedures and language expressions used when handling complaints from guests and complaints from guests that have benefits for the hotel, especially to improve in terms of service or facilities so that in the future it will be even better. In this study, the writer shows that there are several language expressions and 6 procedures that have been set for handling complaints from guests are used by the receptionist at the U Paasha Seminyak Bali hotel.

Key term: The Procedures, Language Expressions, complaint, Front Office

**THE PROCEDURES AND LANGUAGE EXPRESSION USED IN
HANDLING COMPLAINT IN FRONT OFFICE DEPARTMENT OF U
PAASHA SEMINYAK BALI**

Oleh:

Made Devita Arya Maharani, NIM: 1802041033

Diploma III Bahasa Inggris

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi prosedur dan ekspresi bahasa yang digunakan saat menangani pengaduan di front office department di UPaasha Seminyak Bali. Aspek-aspek yang dikaji dalam penelitian ini adalah Prosedur, Bahasa Ekspresi, Penanganan keluhan tamu, dan kantor depan. Dalam proses penelitian ini melibatkan 2 orang resepsionis yang telah bekerja selama 4 tahun di UPaasha Seminyak Bali untuk dijadikan sebagai nara sumber dalam penelitian ini, penulis akan memberikan kuesioner untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini penulis menjelaskan tata cara dan ungkapan bahasa yang digunakan saat menangani komplain dari tamu dan komplain dari tamu yang mempunyai manfaat bagi pihak hotel terutama untuk meningkatkan dari segi pelayanan atau fasilitas agar kedepannya lebih baik lagi. Dalam penelitian ini, penulis menunjukkan bahwa ada beberapa ekspresi bahasa dan 6 prosedur yang telah ditetapkan untuk menangani keluhan dari tamu yang digunakan oleh resepsionis di hotel U Paasha Seminyak Bali.

Kata Kunci: Tata Cara, Bahasa Ekspresi, Pengaduan, Kantor Depan