

BARTENDER'S EXPRESSIONS IN HANDLING COMPLAINT

By:

I Gusti Made Andika Ariadi

NIM 1802041027

Diploma III Bahasa Inggris

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan untuk mengidentifikasi permasalahan yang paling sering terjadi pada saat tamu datang ke bar dan ekspresi bahasa yang digunakan oleh para bartender dalam menanggapi keluhan tamu di Sofitel Bali Nusa Dua. Subjek penelitian adalah dua orang Bartender di Sofitel Bali Nusa Dua. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah pedoman wawancara yang terdiri dari permasalahan yang dihadapi tamu dan ekspresi bahasa bartender. Setelah memperoleh data dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada lima masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh para tamu. Ada sepuluh jenis ekspresi bahasa yang digunakan oleh kedua bartender di Sofitel Bali Nusa Dua.

Kata kunci: Keluhan, Ekspresi Bahasa, Bartender.

BARTENDER’S EXPRESSIONS IN HANDLING COMPLAINT

By:

I Gusti Made Andika Ariadi

NIM 1802041027

Diploma III Bahasa Inggris

ABSTRACT

This study focused on identifying the problems that mostly happen when guests attending to the bar and the language expressions used by bartenders in responding to the guest complaint at Sofitel Bali Nusa Dua. The subjects were two Bartenders at Sofitel Bali Nusa Dua. The instrument used in collecting the data was an interview guide consisting of problems faced by the guests and the bartender's language expressions. After obtaining the data from the interview, it can be concluded that there were five problems mostly complained about by the guests. There were ten types of language expressions used by the two bartenders at Sofitel Bali Nusa Dua.

Keywords: Complaint, Language Expressions, Bartender.