

ABSTRACT

This research focuses on the complaint strategy from Indonesian and Australian hotel guests in Bali through Agoda application. It also purposed to analyze the difference in communication style and cultural values of Indonesians and Australians when expressing their complaint. The data of this research were collected from guest reviews on Agoda application. The data were analyzed using a descriptive qualitative method by applying complaint strategies theory proposed by Trosborg (1995) and Hall.E.T(1976) communication style and cultural values to analyze the differences between Indonesians and Australians when expressing their complaint. The results show that there are 200 data found from Indonesian and Australian hotel guest : 75 data of annoyance (37.5%), 40 data of hint (20%). 34 data of ill consequences (17%), 21 data of direct accusation (10.5%), 12 data of modified blame (6%), 8 data of blame by behavior (4%), 6 data of indirect accusation strategy (3%), 4 data of blame by person (2%). The frequent strategy is an annoyance, it proves that complainer expresses their disappointment, without explicitly stating who or what caused it. The goal is to convey complaint without triggering direct confrontation. In terms of the differences, Indonesian hotel guests belong to a high context culture as evidenced by the dominant use of indirect strategies. In contrast, Australian hotel guests belong to a low context culture as evidenced by the dominant use of direct strategies.

Keywords: complaint strategies, pragmatics, Indonesian and Australian, hotel, high context culture, low context culture

INTISARI

Penelitian ini berfokus pada strategi keluhan dari tamu hotel Indonesia dan Australia di Bali melalui aplikasi Agoda. Tujuannya juga untuk menganalisis perbedaan gaya komunikasi dan nilai budaya Indonesia dan Australia saat mengekspresikan keluhan mereka. Data penelitian ini dikumpulkan dari ulasan tamu di aplikasi Agoda. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menerapkan teori strategi keluhan yang diusulkan oleh Trosborg (1995) dan gaya komunikasi serta nilai budaya Hall (1976) untuk menganalisis perbedaan cara Indonesia dan Australia saat mengekspresikan keluhan mereka. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat 200 data yang ditemukan dari tamu hotel Indonesia dan Australia: 75 data of *annoyance* (37.5%), 40 data of *hint* (20%), 34 data of *ill consequences* (17%), 21 data of *direct accusation* (10.5%), 12 data of *modified blame* (6%), 8 data of *blame by behaviour* (4%), 6 data of *indirect accusation* (3%), 4 data of *blame by person* (2%). Namun, strategi yang paling banyak digunakan adalah *Annoyance*, hal ini membuktikan bahwa pengeluh mengekspresikan kekecewaannya, tanpa secara eksplisit menyebut siapa atau apa yang menyebabkannya. Tujuannya adalah untuk menyampaikan ketidakpuasan tanpa memicu konfrontasi langsung. Dalam hal perbedaan, tamu hotel Indonesia termasuk dalam *high context* seperti yang ditunjukkan oleh penggunaan *indirect strategy* yang dominan, sementara tamu hotel Australia termasuk dalam *low context* seperti yang ditunjukkan oleh penggunaan *direct strategy* yang dominan.

Kata kunci: strategi komplain, pragmatik, Indonesia dan Australia, hotel, budaya konteks tinggi, budaya konteks rendah