

**VERBAL AND NON – VERBAL LANGUAGE USED BY FRONT OFFICE
STAFF AT SUNRISE AVENTUS HOTEL NUSA DUA**

By

Komang Deby Arya Devi, NIM. 2252015013

**English For Business and Professional Communication Study Program,
Ganesha University of Education, Singaraja**

Email : deby.arya@undiksha.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine what verbal and non-verbal language front office staff use to carry out their duties as Front Office Staff at Sunrise Aventus Hotel Nusa Dua. Sunrise Aventus Hotel Nusa Dua is a four-star hotel in Nusa Dua. This research uses a descriptive study method, using 3 subjects, namely front office staff who have worked at Sunrise Aventus Hotel Nusa Dua for two years since the opening of Sunrise Aventus Nusa Dua. Data were collected through observation, interviews, and questionnaire distribution. In analyzing the data, the research applies Miles & Huberman's (1994) steps, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing or verification. Data analysis showed that the front office staff at Sunrise Aventus Hotel Nusa Dua used verbal and non-verbal communication to create a welcoming and supportive environment for guests. Their consistent use of smiles, friendly gestures, and precise, helpful verbal interactions enhances guest satisfaction and contributes to a positive guest experience.

Keywords: *Front Office, Non- Verbal Language, Verbal Language*

**Verbal And Non – Verbal Language Used by Front Office Staff at Sunrise
Aventus Hotel Nusa Dua**

Oleh:

Komang Deby Arya Devi, NIM. 2252015013

**English For Business and Professional Communication Study Program,
Ganesha University of Education, Singaraja**

Email : deby.arya@undiksha.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahasa verbal dan non verbal yang digunakan oleh front office staff dalam menjalankan tugasnya sebagai Front Office Staff di Sunrise Aventus Hotel Nusa Dua. Sunrise Aventus Hotel Nusa Dua merupakan hotel berbintang empat yang terletak di kawasan Nusa Dua. Penelitian ini menggunakan metode studi deskriptif, dengan menggunakan 3 orang subjek yaitu front office staff yang telah bekerja di Sunrise Aventus Hotel Nusa Dua selama dua tahun sejak dibukanya Sunrise Aventus Nusa Dua. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan langkah-langkah Miles & Huberman (1994), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data menunjukkan bahwa staf front office di Sunrise Aventus Hotel Nusa Dua menggunakan komunikasi verbal dan non-verbal untuk menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung bagi para tamu. Penggunaan senyum yang konsisten, gerak tubuh yang ramah, dan interaksi verbal yang jelas dan membantu meningkatkan kepuasan tamu dan berkontribusi pada pengalaman tamu yang positif.

Kata Kunci : *Front Office, Non- Verbal Language, Verbal Language*