

STRATEGI KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA YANG DIGUNAKAN OLEH HOSTESS DI HOLIDAY INN EXPRESS BARUNA BALI PADA LAYANAN SARAPAN

Oleh

Ni Kadek Diah Padma Narayani

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi strategi komunikasi lintas budaya yang digunakan oleh hostess di Holiday Inn Express Baruna Bali saat melayani tamu selama waktu sarapan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi lintas budaya yang diterapkan oleh para hostess di Holiday Inn Express Baruna Bali ketika berinteraksi dengan tamu dari berbagai latar belakang budaya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring. Partisipan dalam penelitian ini adalah para hostess di Holiday Inn Express Baruna Bali yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sopan santun selama waktu sarapan. Pengumpulan data dilakukan secara bertahap, mulai dari penyusunan kuesioner hingga memperoleh data untuk disusun dalam sebuah laporan. Analisis data dilakukan dengan membaca secara cermat, mengidentifikasi tema-tema, dan menyusun narasi deskriptif karena data yang diperoleh berupa jawaban singkat dari para responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para hostess menerapkan berbagai teknik, seperti penggunaan bahasa yang sederhana dan jelas, serta pengakuan terhadap kebiasaan dan preferensi budaya tamu. Selain itu, adaptasi gaya komunikasi, seperti penggunaan isyarat non-verbal dan empati, terbukti efektif dalam membangun hubungan yang baik. Penelitian ini menyoroti pentingnya pelatihan komunikasi lintas budaya bagi para hostess hotel guna meningkatkan pengalaman tamu dan menciptakan suasana yang ramah. Temuan ini diharapkan menjadi referensi bagi para manajer hotel dalam merancang program pelatihan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan di industri perhotelan.

Kata kunci: Komunikasi Lintas Budaya, Strategi Hostess, Layanan Sarapan

CROSS - CULTURAL COMMUNICATION STRATEGIES USED BY HOSTESS AT HOLIDAY INN EXPRESS BARUNA BALI DURING BREAKFAST SERVICE

By

Ni Kadek Diah Padma Narayani

Abstract

This study explores the cross-cultural communication strategies employed by hostess at Holiday Inn Express Baruna Bali when serving guests during breakfast. This study aims to analyze the cross-cultural communication strategies employed by hostess at Holiday Inn Express Baruna Bali when interacting with guests from several cultural backgrounds.. Using a qualitative approach, data were collected through distributed an online questionnaire. Participants of this study were hostesses at Holiday Inn Express Baruna Bali who has responsibility to do courtesy during breakfast services. The method of collecting data were carried out in stages, from preparing questionnaire to obtaining data to create a report. The data analysis carried out by conducting close reading, identifying themes, and descriptive narrative preparation because the data produced was in the form of short answers from correspondents. The results of this study showed that hostess implemented various techniques, such as the use of simple and clear language, and recognition of guests' cultural habits and preferences. In addition, adaptations in communication styles, such as the use of non-verbal cues and empathy, were proven effective in building good relationships. This study highlights the importance of cross-cultural communication training for hotel hostess to enhance guest experiences and create a welcoming environment. These findings are expected to be a reference for hotel managers in designing better training programs and improving service quality in the hotel industry.

Keywords: Cross-Cultural Communication, Hostess Strategies, Breakfast Service