

THE ANALYSIS OF NON-VERBAL COMMUNICATION IN HOTEL CHECK-IN PROCEDURES AS PORTRAYED IN LINGUA TV AND IPB INTERNASIONAL

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI BAHASA INGGRIS UNTUK KOMUNIKASI BISNIS DAN
PROFESIONAL (D4)
JURUSAN BAHASA ASING
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



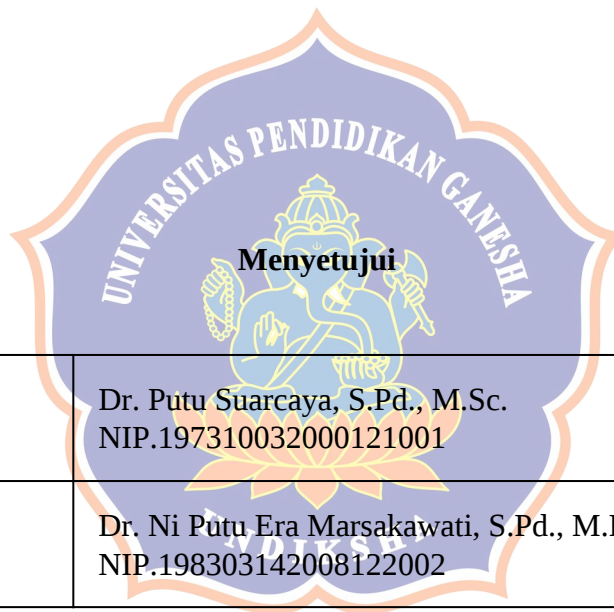
**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN LINGUISTIK



Pembimbing I	Dr. Putu Suarcaya, S.Pd., M.Sc. NIP.197310032000121001
Pembimbing II	Dr. Ni Putu Era Marsakawati, S.Pd., M.Pd. NIP.198303142008122002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tugas Akhir oleh Luh Eka Kusumawati ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 22 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Made Dharma Susena Suyasa, S.S., M.Hum. NIP.197607142008121002
Anggota	Made Suardana, S.Pd., M.Hum. NIP.197506012001121001
Anggota	Dr. Putu Suarcaya, S.Pd., M.Sc. NIP.197310032000121001
Anggota	Dr. Ni Putu Era Marsakawati, S.Pd., M.Pd. NIP.198303142008122002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Linguistik

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Ni Luh Putu Eka Sulistia Dewi, S.Pd. M.Pd. NIP.198104192006042002
Sekretaris Ujian	Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd. NIP.197712162002121002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

**THE ANALYSIS OF NON-VERBAL COMMUNICATION IN HOTEL
CHECK-IN PROCEDURES AS PORTRAYED IN LINGUA TV AND IPB
INTERNASIONAL**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Terapan Linguistik**



**Oleh
Luh Eka Kusumawati
2252011001**

**JURUSAN BAHASA ASING
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2026

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **"The analysis of non-verbal communication in hotel check-in procedures as portrayed in Lingua TV and IPB INTERNASIONAL"** beserta seluruh isinya adalah benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan saya ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 15 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,

Luh Eka Kusumawati
NIM. 2252011001

ACKNOWLEDGEMENT

First of all, the writer would like to thank the Almighty God, *Ida Sang Hyang Widhi Wasa*, for all His blessings so that the writer was able to complete this thesis as one of the requirements for obtaining the degree of Applied Bachelor in Linguistics at Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali. This work is entitled **“The analysis of non-verbal communication in hotel check-in procedures as portrayed in *Lingua TV* and *IPB INTERNASIONAL*”**. The writer also realizes that this thesis will never be well-accomplished without some people’s motivation, support, and advice. Therefore, the writer would like to express her highest gratitude and appreciation to all who have supported her endlessly from the beginning until the end. The special thanks and most profound appreciation are presented to:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., as the Rector of Universitas Pendidikan Ganesha, who has given the researcher the opportunity to pursue higher education at Universitas Pendidikan Ganesha and provided various supporting facilities so that this thesis could be successfully completed.
2. Drs. I Gede Nurjaya, M.Pd., as the Dean of the Faculty of Languages and Arts, who has provided the necessary facilities and administrative support so that this research could be conducted smoothly.
3. Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd., as the Chair of the Study Program.
4. Dr. Putu Suarcaya, S.Pd., M.Sc. as the first supervisor of this research. The writer would like to express sincere gratitude for all the support, guidance, and valuable feedback provided. All of this assistance has been highly meaningful and has served as a positive motivation for the writer to continue the process and complete this work.
5. Dr. Ni Putu Era Marsakawati, S.Pd., M.Pd., as the second supervisor who has provided the writer with a lot of worthwhile comments, advice, and feedback in completing this thesis to make it better. The author also extends her deepest respect and gratitude for her willingness to serve as a mother

figure and a good confidante. Thank you for all the care and kindness you have shown, from my college days until now.

6. All of English for Business and Professional Communication study program lecturers, who have guided the writer with knowledge and experience over the 4 years.
7. For my family for always giving their support, prayer, and affection.
8. Bripda I Putu Reva Ananda Putra, who has always been there for me, thank you for your prayers, support, and assistance. Thank you for your presence and encouragement, which kept me confident and determined to see this thesis through to completion. May we continue to support and strengthen one another in every step of our journey ahead.
9. Desi Widiyanti, Arik Suandani, Rima Maharani, Maftah Aliffallah, Ibu Arisna Dewi, Meri, Ulik, and all my friends who have supported me. May God always bless them.
10. Last but not least, I want to thank me for believing in me, for doing all this hard work, be able to survive physically and mentally during this journey, so the thesis can be done in time.

The writer is fully aware that what is presented in this thesis is still far from being perfect. For this reason, the writer sincerely expects constructive criticism from various perspectives, which was highly appreciated and expected for this research. Finally, it is hoped that this study will be of benefit to readers interested in nonverbal communication in the hospitality industry, particularly in the hotel sector, and its application in service delivery.

Singaraja, 15 Juni 2026

Author

TABLE OF CONTENTS

LEMBAR PERNYATAAN	iii
ACKNOWLEDGEMENT	iv
ABSTRACT	vi
TABLE OF CONTENTS	viii
LIST OF TABLES	x
LIST OF FIGURES	xi
LIST OF APPENDICES	xii
CHAPTER I INTRODUCTION	1
1.1 Background of The Study	1
1.2 Problem Identification	4
1.3 The Scope of The Study	5
1.4 Research Questions	5
1.5 Purpose of study	6
1.6 Significance of the study	6
1.7 Definition of the key terms	7
CHAPTER II LITERATURE REVIEW	9
2.1 Theoretical Review	9
2.1.1 Non-Verbal Communication	9
2.1.2 Types of Non-Verbal Communication	10
2.1.3 Nonverbal Communication in Handling Check-in	15
2.2 Empirical Review	18
CHAPTER III RESEARCH METHOD	24
3.1 Research Design	24
3.2 Sources of Study	26
3.3 Method of Data Collection	27
3.4 Research Instrument	28
3.5 Instruments of Data Collection	28
3.7 Research Trustworthiness	32
CHAPTER IV FINDING AND DISCUSSION	34
4.1 Findings	34

4.1.1 Nonverbal Communication used in Lingua TV.....	35
4.1.2 Nonverbal Communication used in IPB INTERNASIONAL.....	37
4.1.3 Differences in nonverbal communication used in Lingua TV and IPB INTERNASIONAL videos.....	40
4.2 Discussion	43
CHAPTER V CONCLUSION AND SUGGESTION	47
5.1 Conclusion.....	47
5.2 Suggestions.....	49
REFERENCES.....	51
APPENDICES.....	55



LIST OF TABLES

Table 3. 1 Research Instrument.....	28
Table 3. 2 Observation sheet 1	29
Table 3. 3 Observation sheet 2	29
Table 3. 4 Observation sheet 3	30



LIST OF FIGURES

Figure 3. 1 Interactive model analysis	25
--	----



LIST OF APPENDICES

Appendix 1. Analysis Result Table of Lingua TV Video	55
Appendix 2. Analysis Result Table of IPB INTERNASIONAL Video	57
Appendix 3. Comparison Table of Non-verbal Cues between Lingua TV and IPB Internasional.....	59

