

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

By: Luh Eka Kusumawati, 2252011001

English for Business and Professional Communication

Faculty of Languages and Arts, Universitas Pendidikan Ganesha

Email: eka.kusumawati@student.undiksha.ac.id

ABSTRACT

This study analyzes the use of nonverbal communication in hotel check-in procedures as portrayed in two YouTube educational videos from Lingua TV and IPB INTERNASIONAL. The research aims to identify the types of nonverbal communication and analyze their differences using a qualitative descriptive design based on Miles and Huberman's interactive analysis model. Drawing on Birdwhistell's kinesics theory, the analysis focuses on facial expressions, eye contact, gestures, and body posture, which were collected through repeated observation, signal identification, tabulation, and data interpretation. The results of the study indicate that the staff in the Lingua TV videos display a more natural and relaxed communication style through warm expressions, consistent eye contact, and flexible body posture to build an emotional connection with guest. In contrast, IPB Internasional employs a formal procedural model characterized by disciplined posture, a focused expression, active hand gestures, and eye contact divided between the guest and the computer screen to emphasize professionalism and procedural accuracy. The differences displayed by two videos indicate that the Lingua TV video more frequently uses facial expressions and expressive eye contact in an interpersonal interaction model. On the other hand, IPB Internasional employs a professional model that highlights service quality through impeccable posture and precise hand movement in accordance with protocol. This study concludes that nonverbal communication plays an important role in fostering guest comfort, professionalism, and service quality during hotel check-in procedures, even when presented through digital learning media.

Keywords : *nonverbal communication, kinesics, hotel check-in procedure, hospitality communication, YouTube educational videos*

**ANALISIS KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM PROSEDUR *CHECK-
IN* HOTEL YANG DITAMPILKAN PADA LINGUA TV DAN IPB
INTERNASIONAL**

**By: Luh Eka Kusumawati, 2252011001
D4 Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional
Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Pendidikan Ganesha**

Email: eka.kusumawati@student.undiksha.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis penggunaan komunikasi nonverbal dalam prosedur check-in hotel yang ditampilkan pada dua video edukasi YouTube dari Lingua TV dan IPB INTERNASIONAL. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi jenis komunikasi nonverbal dan menganalisis perbedaannya menggunakan desain deskriptif kualitatif melalui model analisis interaktif Miles dan Huberman. Berdasarkan teori kinesik Birdwhistell, analisis berfokus pada ekspresi wajah, kontak mata, gestur, dan postur tubuh yang dikumpulkan melalui observasi berulang, identifikasi isyarat, tabulasi, serta interpretasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf pada video Lingua TV menampilkan gaya komunikasi yang lebih natural dan santai melalui ekspresi hangat, kontak mata konsisten, serta postur fleksibel untuk membangun hubungan emosional dengan tamu. Sebaliknya, IPB Internasional menerapkan model prosedural yang formal melalui postur disiplin, ekspresi fokus, gestur tangan yang aktif, dan kontak mata terbagi antara tamu dan layar komputer guna menekankan profesionalisme serta ketepatan prosedur. Perbedaan yang ditampilkan oleh kedua video menunjukkan bahwa video Lingua TV lebih sering menggunakan ekspresi wajah dan kontak mata ekspresif dalam model interaksi antarpribadi. Di sisi lain, IPB INTERNASIONAL menerapkan model profesional yang menonjolkan kualitas layanan dari kesempurnaan postur serta ketepatan gerakan tangan sesuai protokol. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi nonverbal memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan tamu, profesionalisme, dan kualitas pelayanan dalam prosedur check-in hotel, bahkan ketika ditampilkan melalui media pembelajaran digital.

Kata Kunci : komunikasi nonverbal, kinesik, prosedur check-in hotel, komunikasi hospitality, video edukasi YouTube