

**ENGLISH COMMUNICATION CHALLENGES AND STRATEGIES  
APPLIED BY BELLBOYS DURING GROUP CHECK-IN AND CHECK-  
OUT PROCESSES AT LOVINA BEACH CLUB & RESORT**

By

**Made Yudistira Wijaya, 2252011010**

**English for Business and Professional Communication**

**Faculty of Language and Arts, Universitas Pendidikan Ganesha**

Email: [yudistira.wijaya@student.undiksha.ac.id](mailto:yudistira.wijaya@student.undiksha.ac.id)

**ABSTRACT**

Effective English communication is essential in the hospitality industry, particularly for bellboys who interact directly with international guests during group check-in and check-out processes. This study aimed to identify the English communication challenges encountered by bellboys at Lovina Beach Club & Resort and the communication strategies they applied to overcome those challenges. This study employed a qualitative descriptive research design. Data were collected through direct observation conducted during the researcher's training period and semi-structured interviews with two bellboys. The findings identified five major communication challenges: limited vocabulary, difficulty understanding spoken English, poor comprehension, accent differences, unclear or incomplete guest messages, cultural differences, and environmental noise. To overcome these challenges, the bellboys applied various communication strategies, including using simplified language, repeating and confirming information, asking for clarification, adapting their communication style to guests needs, and using gestures to support verbal communication. The findings indicate that effective communication in hospitality depends not only on English proficiency but also on the ability to adapt communication to different cultural and operational situations. This study concludes that successful communication during group check-in and check-out requires both adequate English proficiency and appropriate communication strategies to ensure effective interaction with international guests.

**Keywords:** *English communication challenges, bellboys, communication strategies, hospitality communication, group check-in and check-out.*

# ENGLISH COMMUNICATION CHALLENGES AND STRATEGIES APPLIED BY BELLBOYS DURING GROUP CHECK-IN AND CHECK- OUT PROCESSES AT LOVINA BEACH CLUB & RESORT

By

Made Yudistira Wijaya, 2252011010

English for Business and Professional Communication

Faculty of Language and Arts, Universitas Pendidikan Ganesha

Email: [yudistira.wijaya@student.undiksha.ac.id](mailto:yudistira.wijaya@student.undiksha.ac.id)

## ABSTRAK

Komunikasi bahasa Inggris yang efektif sangat penting dalam industri perhotelan, terutama untuk bellboy yang berinteraksi langsung dengan tamu internasional selama proses check-in dan check-out grup. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan komunikasi bahasa Inggris yang dihadapi oleh bellboy di Lovina Beach Club & Resort dan strategi komunikasi yang mereka terapkan untuk mengatasi tantangan tersebut. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung yang dilakukan selama masa pelatihan peneliti dan wawancara semi terstruktur dengan dua bellboy. Temuan ini mengidentifikasi lima tantangan komunikasi utama: kosakata yang terbatas, kesulitan memahami bahasa Inggris lisan, pemahaman yang buruk, perbedaan aksen, pesan tamu yang tidak jelas atau tidak lengkap, perbedaan budaya, dan kebisingan lingkungan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, bellboy menerapkan berbagai strategi komunikasi, termasuk menggunakan bahasa yang disederhanakan, mengulangi dan mengkonfirmasi informasi, meminta klarifikasi, menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan kebutuhan tamu, dan menggunakan gerakan untuk mendukung komunikasi verbal. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dalam perhotelan tidak hanya bergantung pada kemahiran bahasa Inggris tetapi juga pada kemampuan untuk menyesuaikan komunikasi dengan situasi budaya dan operasional yang berbeda. Studi ini menyimpulkan bahwa komunikasi yang sukses selama check-in dan check-out grup membutuhkan kemahiran bahasa Inggris yang memadai dan strategi komunikasi yang tepat untuk memastikan interaksi yang efektif dengan tamu internasional.

**Kata kunci:** Tantangan komunikasi bahasa Inggris, bellboy, strategi komunikasi, komunikasi perhotelan, check-in dan check-out grup.