

**THE USE OF VERBAL AND NON-VERBAL COMMUNICATION  
BY FRONT OFFICE STAFF TO GUEST AT DOUBLE-SIX  
LUXURY HOTEL SEMINYAK**

**By**

Ni Made Nenty Sudantari, NIM.1212021118  
English Language Education, Ganesha University of Education

**Abstract**

Verbal and non-verbal communication is important for hotel staff to communicate with the guest, thus ensuring their satisfaction. This study aimed at (1) finding out the forms of verbal and non-verbal communication used by front office staff, (2) describing the function of verbal and non-verbal communication used by front office staff, and (3) analyzing the difficulties faced by front office staff in using verbal and non-verbal communication. The subject of this study were the front office staff in Double-Six Luxury Hotel Seminyak. The main instrument used in gathering the required data was the researcher and the data were obtained through observation, audio recording, and interview. Four steps were done in analyzing the data, namely: data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The result of the study showed that, the verbal language mostly used by front office staff in Double-Six Luxury Hotel Seminyak in handling guest related to the guests' needs and tasks provided by the hotel. There were also non-verbal language used in form of showing interest and happiness. The reason that verbal language is used according to the study is to make the communication run well and avoid misunderstanding among staff and guests. The language barrier led the staff to use non-verbal language but they were aware that using non-verbal language could lead to some politeness issue.

**Key words:** communication, front office staff, guest, non-verbal, verbal

# **PENGGUNAAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON-VERBAL OLEH STAF KANTOR DEPAN KEPADA TAMU DI DOUBLE-SIX LUXURY HOTEL SEMINYAK**

**Oleh**

Ni Made Nenty Sudantari, NIM.1212021118  
Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Pendidikan Ganesha

## **Abstrak**

Komunikasi verbal dan non-verbal sangat penting untuk pegawai hotel dalam berkomunikasi dengan tamu untuk memastikan kepuasan tamu. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) mencari jenis-jenis komunikasi verbal dan non-verbal yang digunakan oleh staf kantor depan, (2) menjelaskan fungsi komunikasi verbal dan non-verbal yang digunakan oleh staf kantor depan, dan (3) menganalisa kesulitan yang dihadapi oleh staf kantor depan. Subyek dari penelitian ini adalah staf kantor depan di Double-Six Luxury Hotel Seminyak. Instrumen utama yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah peneliti sendiri dan data diperoleh melalui observasi, perekaman suara, dan wawancara. Empat langkah yang dilakukan dalam menganalisis data adalah: Data Collection, Data Reduction, Data Display, dan Conclusion Drawing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf kantor depan lebih banyak menggunakan bahasa verbal di Double-Six Luxury Hotel Seminyak dalam melayani keperluan tamu dan tugas-tugas yang disiapkan oleh hotel. Bahasa non-verbal juga digunakan dalam menunjukkan ketertarikan dan rasa senang. Berdasarkan penelitian ini, alasan bahasa verbal digunakan adalah untuk memastikan komunikasi berjalan lancar dan untuk menghindari kesalahpahaman antara pegawai dan tamu. Keterbatasan bahasa membuat pegawai menggunakan bahasa non-verbal, tetapi mereka juga sadar bahwa menggunakan bahasa non-verbal juga mengarah kepada masalah kesopanan.

**Kata kunci:** komunikasi, non-verbal, staf kantor depan, tamu, verbal