

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis departemen kantor depan dan kemampuan berbahasa inggris trainee dalam pelayanan terhadap tamu sebagai bellboy. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka mengenai komunikasi dan pelayanan dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian dari ketiga metode tersebut menunjukkan bahwa trainee kurang menguasai komunikasi bahasa inggris sehingga berpengaruh kepada pelayanan terhadap tamu yang menggunakan bahasa inggris bahkan dapat menimbulkan keluhan. Tetapi dalam pelayanan hal lain trainee mampu memenuhi kebutuhan tamu sehingga tamu tersebut dapat merasakan pelayanan yang memuaskan.

Kata Kunci: Komunikasi, bahasa, pelayanan prima.