

ABSTRAK

Adanya *winter season* Korea setiap tahunnya membuat tamu Korea datang menginap di Nilai Springs Resort Hotel untuk berlibur dan bermain golf. *Waiter/waitress* pun dituntut untuk dapat berkomunikasi dalam bahasa Korea karena mayoritas tamu dari Korea tidak dapat berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Nilai Springs Resort Hotel pada awalnya menjanjikan bagi *waiter/waitress* yang akan bekerja di Azuma Fusion Restaurant akan mendapatkan pelatihan bahasa Korea terlebih dahulu namun hal tersebut belum terealisasi sampai sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan melalui komunikasi *waiter/waitress* dalam bahasa Korea di Azuma Fusion Restaurant. Komunikasi adalah suatu proses dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan studi pustaka. Wawancara dengan *assistant restaurant manager, captain* dan *trainee* untuk memvalidasi hasil observasi dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya kemampuan komunikasi dalam bahasa Korea seorang *waiter/waitress* berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan untuk tamu. Peningkatan kualitas pelayanan dalam berkomunikasi bahasa Korea *waiter/waitress* yang telah dilakukan oleh manajemen Nilai Springs Resort Hotel adalah dengan mengadakan pelatihan dasar bahasa Korea namun upaya tersebut belum sepenuhnya optimal, seharusnya manajemen Nilai Springs Resort Hotel memberikan pelatihan secara berkala dan berkomitmen dalam mengadakan pelatihan bahasa Korea secara menyeluruh.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Waiter/Waitress, Restoran, Komunikasi, Bahasa Korea.*