

PERANCANGAN STRATEGI KOMUNIKASI MULTIKULTURAL WAITER/WAITRESS DALAM PELAYANAN TAMU INTERNASIONAL DI HOTEL LE MÉRIDIEN TAIPEI

BAKHTIAR AHMAD RIFAI



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Perancangan Strategi Komunikasi Multikultural *Waiter/Waitress* dalam Pelayanan Tamu Internasional di Hotel Le Méridien Taipei” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Bakhtiar Ahmad Rifai
J0402221126



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

BAKHTIAR AHMAD RIFAI. Perancangan Strategi Komunikasi Multikultural Waiter/Waitress dalam Pelayanan Tamu Internasional di Hotel Le Méridien Taipei. Dibimbing oleh NATASHA INDAH RAHMANI.

Industri perhotelan menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan kepada tamu internasional yang memiliki latar belakang bahasa dan budaya yang beragam. Kondisi tersebut menuntut waiter memiliki kemampuan komunikasi lintas budaya agar pelayanan berlangsung efektif dan menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi bentuk komunikasi lintas budaya, menganalisis hambatan komunikasi, serta merancang rekomendasi strategi komunikasi multikultural waiter dalam pelayanan tamu internasional di Hotel Le Méridien Taipei. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan dipilih secara purposive yang terdiri atas waiter dan supervisor Food and Beverage Service. Analisis data dilakukan secara deskriptif tematik melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, kemudian dipadukan dengan analisis SWOT untuk merumuskan strategi komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi verbal didominasi penggunaan Bahasa Inggris sederhana yang didukung komunikasi nonverbal berupa gestur, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh. Hambatan utama meliputi perbedaan bahasa, aksen, dan budaya yang berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Rekomendasi difokuskan pada pemanfaatan kekuatan internal waiter untuk menghadapi ancaman dalam pelayanan tamu internasional. Luaran penelitian berupa buku panduan praktis strategi komunikasi multikultural bagi waiter di hotel internasional.

Kata kunci: *hospitality*, komunikasi lintas budaya, pelayanan tamu internasional, strategi komunikasi, waiter.

ABSTRACT

BAKHTIAR AHMAD RIFAI. *Designing a Multicultural Communication Strategy for Waiters/Waitress in Serving International Guests at Le Méridien Taipei Hotel.* Supervised by NATASHA INDAH RAHMANI.

The hotel industry faces increasing challenges in providing services to international guests from diverse linguistic and cultural backgrounds. This condition requires waiters to possess cross-cultural communication competencies to ensure effective service delivery and create positive guest experiences. This study aimed to identify forms of cross-cultural communication, analyze communication barriers, and develop recommendations for multicultural communication strategies for waiters serving international guests at Le Méridien Taipei Hotel. A qualitative approach was employed using in-depth interviews, participant observation, and document analysis. Informants were selected through purposive sampling and consisted of waiters and supervisors from the Food and Beverage Service Department. Data were analyzed using thematic descriptive analysis involving data reduction, data display, and conclusion drawing, complemented by SWOT analysis. The findings revealed that verbal communication primarily relied on simple English, supported by nonverbal communication such as gestures, facial

expressions, and body language. The main barriers included differences in language, accents, and cultural backgrounds, often leading to misunderstandings. Recommendations focused on utilizing waiters' internal strengths to address challenges in serving international guests. The study produced a practical guidebook on multicultural communication strategies for waiters in international hotels.

Keywords: *communication strategy, cross-cultural communication, guest service international, hospitality, waiter*

RINGKASAN

BAKHTIAR AHMAD RIFAI. Perancangan Strategi Komunikasi Multikultural *Waiter/Waitress* dalam Pelayanan Tamu Internasional di Hotel Le Méridien Taipei (Designing a Multicultural Communication Strategy for *Waiters* in Serving International Guests at Le Méridien Taipei Hotel. Supervised). Dibimbing oleh NATASHA INDAH RAHMANI.

Industri perhotelan menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan kepada tamu internasional yang memiliki latar belakang bahasa dan budaya yang beragam. Kondisi tersebut menuntut *waiter* memiliki kemampuan komunikasi lintas budaya agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan memberikan pengalaman yang positif bagi tamu. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi bentuk komunikasi lintas budaya, menganalisis hambatan komunikasi, serta merancang rekomendasi strategi komunikasi multikultural *waiter* dalam pelayanan tamu internasional di Hotel Le Méridien Taipei.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan dipilih secara purposive yang terdiri atas *waiter* dan supervisor pada departemen *Food and Beverage Service*. Data dianalisis secara deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, kemudian diperkuat dengan analisis SWOT untuk menyusun rekomendasi strategi komunikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi verbal didominasi penggunaan Bahasa Inggris sederhana yang didukung komunikasi nonverbal berupa gestur, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh. Hambatan komunikasi yang paling sering ditemui meliputi perbedaan bahasa, aksen, dan budaya yang berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Untuk mengatasi hambatan tersebut, *waiter* menerapkan strategi berupa penggunaan bahasa yang sederhana, pemanfaatan komunikasi nonverbal, kerja sama tim, serta penyesuaian cara berkomunikasi sesuai karakteristik budaya tamu.

Hasil analisis SWOT menempatkan strategi komunikasi pada kuadran *Strength-Threat* (ST), sehingga rekomendasi difokuskan pada pemanfaatan kekuatan internal *waiter* untuk menghadapi berbagai ancaman dalam pelayanan tamu internasional. Luaran penelitian berupa buku panduan praktis strategi komunikasi multikultural yang memuat rekomendasi komunikasi verbal dan nonverbal, strategi menghadapi hambatan komunikasi, serta panduan adaptasi budaya. Luaran tersebut diharapkan dapat menjadi acuan operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi komunikasi lintas budaya *waiter* di hotel internasional.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PERANCANGAN STRATEGI KOMUNIKASI MULTIKULTURAL WAITER/WAITRESS DALAM PELAYANAN TAMU INTERNASIONAL DI HOTEL LE MÉRIDIEN TAIPEI

BAKHTIAR AHMAD RIFAI

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Ekowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Penguji pada ujian Proyek Akhir: Dr. Melewanto Patabang, S.Hut., M.Si.



IPB University
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



Judul Proyek Akhir : Perancangan Strategi Komunikasi Multikultural
Waiter/Waitress dalam Pelayanan Tamu Internasional di
Hotel Le Méridien Taipei

Nama : Bakhtiar Ahmad Rifai
NIM : J0402221126

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing:
Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M.
NPI. 201807198501202001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian 11 Agustus 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga laporan Proyek Akhir ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih ialah Komunikasi Lintas Budaya, dengan judul “Perancangan Strategi Komunikasi Multikultural *Waiter/Waitress* dalam Pelayanan Tamu Internasional di Hotel Le Méridien Taipei”. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Orang tua penulis yang senantiasa menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis melalui doa, dukungan, dan pengorbanan dalam setiap proses hidup penulis demi pendidikan dan masa depan penulis.
2. Dosen pembimbing penulis, Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T., yang telah membimbing penulis serta memberikan arahan dan masukan dalam tahap penyusunan laporan Proyek Akhir.
3. Almarhum Dr. Insan Kurnia, S.Hut., M.Si., yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, arahan, dan inspirasi selama proses pembelajaran penulis. Dedikasi serta kontribusi beliau dalam bidang akademik dan pengembangan ilmu ekowisata menjadi bagian yang berharga dalam perjalanan pendidikan penulis. Semoga segala amal kebaikan beliau diterima di sisi Tuhan Yang Maha Esa.
4. Seluruh dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan pembelajaran selama masa perkuliahan serta membentuk cara berpikir dan sikap akademik penulis.
5. Hotel Le Méridien Taipei sebagai mitra lokasi PKL yang telah memberikan kepercayaan, bimbingan, dan dukungan dalam proses pembelajaran lapangan serta membantu penentuan tema Proyek Akhir.
6. Rekan tim PKL-PA penulis, yang juga melakukan kegiatan PKL di Taiwan, yang telah mendampingi, membantu, dan kebersamaan penulis dalam berbagai proses serta dinamika selama kegiatan di lapangan.
7. Teman-teman Ekowisata 59 yang telah memberikan kebersamaan, semangat, dan dukungan selama penulis menjalani perkuliahan di Program Studi Ekowisata Sekolah Vokasi IPB University.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, termasuk pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan terbuka terhadap kritik dan saran sebagai bahan perbaikan. Penulis berharap laporan Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan berkontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2026

Bakhtiar Ahmad Rifai



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	i
DAFTAR LAMPIRAN	i
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Kerangka Berpikir	2
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pariwisata Industri Perhotelan (<i>Tourism Hospitality Industry</i>)	5
2.2 <i>Food and Beverage Service</i> (F&B)	5
2.3 Komunikasi (<i>Communication</i>)	5
2.4 Hambatan Komunikasi (<i>Communication Barriers</i>)	6
III KONDISI UMUM	7
3.1 Letak dan Luas Wilayah	7
3.2 Sejarah Kawasan	7
3.3 Kondisi Fisik	8
3.4 Kondisi Biotik	8
3.5 Potensi Wisata	9
3.6 Kondisi Masyarakat Sekitar	9
3.7 Aksesibilitas	10
IV METODE	11
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
4.2 Alat dan Bahan	11
4.3 Jenis dan Sumber Data	12
4.4 Metode Pengambilan Data	13
4.5 Informan Penelitian	13
4.6 Analisis Data	13
4.7 Teknik Penyusunan Luaran	15
V HASIL DAN PEMBAHASAN	17
5.1 Komunikasi Verbal	17
5.2 Komunikasi Nonverbal	19
5.3 Perbandingan Komunikasi Verbal dan Nonverbal	20
5.4 Komunikasi Interpersonal	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

5.6	Hambatan Komunikasi	24
5.6	Dampak Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan	26
5.7	Strategi Komunikasi Multikultural	26
5.8	Luaran	36
VI	SIMPULAN DAN SARAN	33
6.1	Simpulan	33
6.2	Saran	33
	DAFTAR PUSTAKA	35
	LAMPIRAN	37
	RIWAYAT HIDUP	44

DAFTAR TABEL

1	Alat	11
2	Bahan	12
3	Jenis dan sumber data	12
4	Metode analisis matriks SWOT	15
5	Penggunaan Bahasa dalam Pelayanan Tamu Internasional	17
6	Penilaian Faktor SWOT	27
7	Faktor Internal	28
8	Faktor Eksternal	28
9	Tabel Matriks	37

DAFTAR GAMBAR

1.	Kerangka berpikir	3
2.	Peta kawasan Hotel Le Méridien Taipei	7
3.	Peta lokasi penelitian	11
4.	Proses pembayaran bill tamu internasional	22
5.	Salah satu waiters melakukan interaksi dengan tamu	23
6.	Waiter melakukan <i>Last call</i> untuk <i>reminder end session</i>	23
7.	Kegiatan Briefing sebelum memulai service session	24
8.	Cover depan Booklet	30
9.	Qr code yang mengarah ke digital Booklet	31

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Wawancara Narasumber	37
2.	Tampilan <i>Moodboard Bookleat</i>	39
3.	Pedoman Wawancara	40



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.