

## ABSTRAK

Angeline Fransisca

31150007

### The Effectiveness of Communication in a Multi-Cultural Environment of Front Office Department in Karaksa Hotel Osaka Namba

*Komunikasi adalah kunci kesuksesan dalam keefektifan operasional di hotel. Industri perhotelan masa kini tidak lagi hanya memperkerjakan orang lokal namun juga warga negara asing. Walaupun datang dari negara yang berbeda-beda, bahasa utama yang dipakai adalah bahasa ibu di negara tersebut. Untuk mencapai komunikasi yang efektif dibutuhkan cara penyampaian dan penggunaan kata-kata yang tepat agar pesan dapat disampaikan dengan benar. Penelitian dilakukan di Karaksa Hotel Osaka Namba karena lingkungan kerjanya yang multikultural. Sehingga perolehan data dan analisa terhadap keefektifan komunikasi dapat diperdalam. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan data primer melalui observasi dan wawancara dan juga data sekunder melalui teori yang bersangkutan dalam meneliti penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa seberapa efektif komunikasi dilakukan di Karaksa Hotel Osaka Namba. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa komunikasi sudah cukup efektif, hanya perlu kembangkan di beberapa area komunikasi agar pesan disampaikan lebih efektif.*

**Kata kunci:** komunikasi, efektif komunikasi, hotel, multikultural