

## ABSTRAKSI

Industri hotel saat ini adalah industri yang sangat berkembang, sehingga banyak sekali peluang pekerjaan bagi seluruh masyarakat di dunia. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Pelayanan sejak dulu adalah suatu bentuk jasa yang dapat dikomersilkan, pelayanan tersebut merupakan jasa keramah tamahan yang tak terbentuk seperti barang yang dapat dipegang oleh tangan tetapi dapat dirasakan oleh hati. Keramah tamahan mempunyai keterkaitan beberapa jenis bidang usaha yang salah satunya bergerak dalam bidang pelayanan. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut

Dalam pelaksanaan pelayanan dalam sebuah restoran apapun hambatan harus segera diselesaikan. Karena dalam hambatan komunikasi bisa menghambat segala macam kegiatan di restoran. Hambatan komunikasi merupakan salah satu dari permasalahan pada tiap pekerjaan yang tidak hanya ada di hotel tetapi juga seluruh tempat.

Pada penelitian ini penulis ingin membahas tentang hambatan komunikasi antara staff dan daily worker yang ada di The Café Java Paragon Hotel and Residences. Artinya peneliti juga ingin membahas bagaimana suatu hambatan komunikasi dapat mempengaruhi kinerja dari setiap staff dan daily worker

Oleh karena itu adanya hotel yang terletak di Surabaya yaitu Java Paragon Hotel and Residences, peneliti mengambil permasalahan tentang Komunikasi Antara Staff dan Daily Worker di The Café Java Paragon Hotel and Residences. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang memberikan gambaran secara lengkap tentang bagaimana komunikasi antara staff dan daily worker. Hasil yang telah diperoleh adalah saat ini komunikasi antara staff dan daily di The Café Java Paragon Hotel and Residences masih kurang bagus dan harus melakukan banyak perbaikan.