

ABSTRACT

Saat ini dunia kepariwisataan Indonesia telah berkembang pesat, salah satu bukti nyata dari perkembangan ini yaitu dengan banyaknya turis asing yang mengunjungi negara ini. Mereka datang untuk melihat keindahan dan keasrian alam Indonesia. Hal ini menyebabkan banyaknya hotel-hotel baru yang bermunculan dengan pesat di seluruh penjuru Indonesia.

Hotel adalah tempat persinggahan setiap orang. Sebagai tempat untuk penginapan setiap pengunjung, hendaknya hotel juga mempunyai pelayanan yang baik dan ramah karena hal ini sangat menunjang kualitas hotel tersebut, sehingga dapat membuat pengunjung merasa betah untuk menginap. Dalam hal ini seorang resepsionis, sebagai orang yang pertama kali di temui oleh pengunjung, tentu saja besar peranannya. Seorang resepsionis harus bersikap ramah dan profesional. Bukan itu saja dia harus mempunyai wawasan yang luas dan mampu berbicara dalam bahasa Inggris apabila mereka berhadapan dengan turis asing.

Dalam hal ini penulis akan melakukan penelitian di Hotel Savoy Homann Bidakara dengan cara mewawancarai orang yang bersangkutan selain itu menggunakan beberapa buku yang mana berkaitan dengan apa yang akan dibahas, juga pengamatan.

TABLE OF CONTENTS

	Page
ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
PREFACE	iii
TABLE OF CONTENTS	iv
LIST OF APPENDICES	vi
CHAPTER I : INTRODUCTION	
I.1. Background of the Study	1
I.2. Identification of the Problem	2
I.3. Objectives and Benefits of the Study	2
I.4. Concise History of Savoy Homann Bidakara Hotel	2
I.5. Service of Savoy Homann Bidakara Hotel	3
I.6. Limitation of the Study	5
I.7. Layout of the Term Paper	5
CHAPTER II : THEORETICAL REVIEW	
II.1. Definition of Hotel	7
II.2. Theory of Receptionist	7
CHAPTER III : PERFORMANCE OF THE RESULT	
III.1. Method of the Study : Small Scale Research	11
III.1.1. Choice of Instruments : Observation, Interview.....	11
III.1.1.1. Observation	11
III.1.1.2. Interview	11
III.2. Data Gathering Process	12
III.3. Presentation of Data	13
III.1.3.1. Observation	13
III.1.3.2. Interview	14

CHAPTER IV :	RESULT AND DISCUSSION	16
CHAPTER V :	CONCLUSIONS AND SUGGESTIONS	17
	V.1. Conclusions	17
	V.2. Suggestions	17
BIBLIOGRAPHY		19
APPENDICES :	1. Format of Interview	
	2. Stamp of Savoy Homann	
	3. Pictures of Savoy Homann	