

ABSTRACT

Dalam tugas akhir ini, saya membahas prosedur, pemilihan kata-kata, dan sikap yang tepat bagi resepsionis hotel dalam menjalankan tugas utamanya. Saya membahas hal ini berdasarkan pertimbangan bahwa salah satu faktor pendukung kesuksesan sebuah bisnis jasa seperti hotel adalah cara karyawan hotel dalam memperlakukan para tamunya. Resepsionis hotel merupakan staf *front office* yang pertama dan sering berinteraksi dengan para tamu sehubungan dengan tugas utamanya menangani *check-in*, *check-out*, dan memberikan informasi kepada para tamu. Perlakuan yang tepat karyawan hotel kepada para tamunya akan membuat para tamu merasa nyaman untuk tinggal di hotel tersebut dan menghasilkan kesan yang baik di hati para tamu. Kesan yang baik di hati para tamu akan menciptakan gambaran yang positif mengenai hotel. Ada kemungkinan para tamu akan menjadi pelanggan setia dan mempromosikan hotel tersebut kepada orang lain.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, saya membaca beberapa buku yang berhubungan dengan *front office* atau resepsionis hotel dan melakukan pencarian di internet. Selain itu, saya mewawancarai Bapak Sugeng, pimpinan Hotel Ardjuna dan Ibu Sonya, seorang resepsionis di Hotel Ardjuna. Saya percaya karyawan Hotel Ardjuna dapat menyediakan jawaban yang dapat diandalkan dalam penelitian ini karena Hotel Ardjuna adalah salah satu hotel yang terkenal di Kota Bandung yang telah membuktikan daya saingnya dengan hotel yang lain melalui keberadaannya sejak tahun 1970 dan melalui jumlah tamu yang datang ke hotel tersebut.

Berdasarkan data-data yang saya peroleh, saya menemukan persamaan antara pernyataan Ibu Sonya dengan pernyataan Ilie Gabriel Wantah mengenai sikap sopan dan bersahabat resepsionis hotel dalam menjalankan tugas utamanya. Selain itu, saya juga menemukan persamaan antara pernyataan Ibu Sonya dengan pernyataan Sutanto Leo dalam buku *Professional Accomodation Services* mengenai pemilihan kata-kata ketika menyapa tamu, menawarkan bantuan kepada tamu, menyatakan persetujuan, meminta izin untuk melakukan sesuatu, meminta tamu untuk mengulang kembali perkataannya, mengucapkan terima kasih, mengucapkan perpisahan kepada tamu, meminta tamu untuk melakukan sesuatu, menginformasikan lokasi hotel, menginformasikan status hotel, menginformasikan harga produk-produk hotel, dan mengenai pemilihan kata-kata lain ketika melaksanakan tugas utamanya.. Akan tetapi, pernyataan Sutanto Leo mengenai prosedur penanganan *check-in* dan *check-out* dengan Ibu Sonya sedikit berbeda. Perbedaan itu terdapat pada urutan prosedur dalam menangani *check-in*, keterangan cara pembayaran yang dilakukan oleh tamu pada saat *check-*

out, dan prosedur yang dilakukan oleh Hotel Ardjuna yang telah menggunakan komputer sedangkan Sutanto Leo masih secara manual.

Berdasarkan penelitian ini, saya menyadari pentingnya resepsionis hotel memperhatikan dan menggunakan prosedur, kata-kata, dan sikap yang tepat ketika menangani tamu dalam menjalankan tugas utamanya sehingga para tamu merasa nyaman untuk tinggal di hotel dan untuk menciptakan gambaran yang positif mengenai hotel tersebut.

TABLE OF CONTENT

ABSTRACT	i-ii
DECLARATION OF ORIGINALITY	iii
PREFACE	iv
TABLE OF CONTENT	v
CHAPTER I: INTRODUCTION	
1.1 Background of the Study	1-2
1.2 Identification of the Problem	2
1.3 Objectives and Benefit of the Study.....	3
1.4 Limitation of the Study	4
1.5 Layout of the Term Paper	4-5
CHAPTER II: THEORETICAL REVIEW	6-11
CHAPTER III: PERFORMANCE OF THE RESEARCH	
III.1 Method of Study: Small-Scale Research	12
III.1.1 Choice of Instruments.....	12
III.1.2 Data Gathering Process	13
III.1.3. Presentation of Data	13-18
CHAPTER IV: RESULT AND DISCUSSION OF THE RESULT.....	19-21
CHAPTER V: CONCLUSION AND SUGGESTIONS	22-23
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES :	
1. Format of Unstructured Interview for Manager of Ardjuna Hotel	
2. Format of Unstructured Interview for a Receptionist of Ardjuna Hotel	
3. Format of Semi-structured Interview for a Receptionist of Ardjuna Hotel	

