



INTISARI

Tugas akhir ini membahas tentang tugas dari kantor depan hotel di Hotel Tjokro Style Yogyakarta. Hotel ini termasuk dalam hotel bintang 3 plus. Pembahasan tugas-tugas kantor depan meliputi proses reservasi hingga proses check-in dan check-out dari hotel.

Data-data yang dikumpulkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini dilakukan pada periode Februari sampai April 2016 di Hotel Tjokro Style Yogyakarta. Metode pengumpulan data untuk melengkapi tugas akhir dengan cara observasi langsung melalui magang dan wawancara dengan beberapa pegawai di hotel tersebut. Selain itu penulis juga ambil bagian dalam proses observasi secara langsung. Untuk studi pustaka saya membaca buku-buku yang berkaitan dengan topik tugas akhir ini dari perpustakaan dan artikel-artikel di internet.

Dari observasi yang telah saya lakukan. Tjokro Style Hotel mempunyai karyawan kantor depan yang selalu siap melayani tamu yang datang. Kesimpulan dari penulisan ini adalah resepsionis hotel Tjokro Style mempunyai dua tipe tugas yang mereka jalankan, yang dibedakan menjadi interaksi kepada tamu secara langsung dan tidak langsung. Interaksi kepada tamu secara langsung meliputi: menangani tamu check-in dan check-out, keluhan tamu, telepon masuk dan keluar, barang bawaan tamu yang akan dititipkan, tamu walk-in, kasir, dan melakukan pemeriksaan melalui telepon. Sedangkan interaksi kepada tamu secara tidak langsung meliputi: macam-macam shift yang ada di Tjokro Style Hotel, seperti memeriksa log book dari shift sebelumnya, menyiapkan data tamu yang check-in, check-out, tamu VIP, dan pembuatan laporan per hari oleh shift malam.

Kata kunci: Hotel, Kantor Depan, Tugas Resepsionis, Tjokro Style Yogyakarta



ABSTRACT

This graduating paper discusses about receptionist job description in Tjokro Style Hotel Yogyakarta. This hotel is a three-plus-star hotel. The discussion about job description of receptionist includes check-in until check-out process and other support task that are related to receptionist.

The research to complete this graduating paper was done from February 2016 to April 2016 at Tjokro Style Hotel. The methods of collecting the data to complete this paper were by direct observation and interviews with some employees at the hotel. Besides, the writer also did a participant observation directly in Tjokro Style Hotel. In which the writer directly involve as Receptionist in Tjokro Style. The writer got the literature review from books that the writer borrowed from the library and articles in the internet.

From the observation, the writer had done at Tjokro Style Hotel, this hotel has a receptionist staff who is always ready to serve the guests. The conclusion of this graduating paper is the hotel receptionist Tjokro Style has two types of tasks; they are interactions to the guests directly and indirectly. Interactions to the guest directly includes handling check-in and check-out process, handling guest complain, handling telephone, handling guest luggage, handling walk-in guest, handling cashier, and making courtesy call to the guest. Besides, interactions to the guest indirectly includes the variety of shift in Tjokro Style Hotel, such as checking the log book from the shift before, checking the list of expected arrival guests, checking the list of departure guest, VIP guest, and making report in the end of night shift.

Keywords: Hotel, Front Office, Receptionist Job Description, Tjokro Style Hotel