

INTISARI

Resepsionis merupakan bagian yang mempunyai tugas serta peranan yang sangat penting terutama dalam departemen kantor depan sehingga bagian tersebut dikatakan mempunyai peran yang penting di sebuah hotel. Dengan kata lain, resepsionis mempunyai peranan yang cukup besar dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan dari seluruh departemen di dalam hotel. Maka dari itu Tugas Akhir ini membahas mengenai peran resepsionis secara terperinci sehingga seksi resepsionis bisa dikatakan penting untuk sebuah hotel.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui peran dari seorang resepsionis dan untuk mengetahui hubungan departemen kantor depan dengan departemen lain dalam rangka memberikan pelayanan maksimal kepada tamu di hotel Bintang Flores. Metode pengumpulan data adalah melalui wawancara, studi pustaka, dan observasi secara langsung guna mempelajari dan melihat secara nyata bagaimana peran seorang resepsionis di hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Dari hasil analisa terbukti bahwa peran seorang resepsionis di dalam sebuah hotel sangat penting karena seksi resepsionis mempunyai kesempatan emas dalam menciptakan citra positif hotel kepada tamu. Peran resepsionis yaitu sebagai wakil manajemen hotel karena pelayanan yang diberikan sangat menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan dari seluruh departemen di dalam hotel, karena kesan pertama dan terakhir tamu untuk hotel terdapat pada kualitas pelayanan dari seorang resepsionis

Kata kunci : Front office, resepsionis, pelayanan, citra, Hotel Bintang Flores

ABSTRACT

Receptionist is a part that has a duty and a very important role especially in the front office department, that has significant role in a hotel. The receptionist has a role in determining the success of the services provided from all departments within the hotel. This Final Paper discusses about the role of receptionist in detail, which is that make this section could be considered as an important role for a hotel.

The purpose of writing this final paper is to describe about the role of receptionist section, and determine the relationship between front office department with other departments in order to provide maximum service to the guests at Bintang Flores hotel. There are some methods of data collection that be used in this final paper, such as interview, literature review, and direct observation to evaluate how the important role of receptionist section at Bintang Flores hotel in order to provide the service to the guest.

The result were the role of a receptionist in a hotel is very important, because it has a golden opportunity in creating a positive image of the hotel to the guests. The role of the receptionist is as the representative of hotel management because the service provided is very decisive success of the services provided from all departments within the hotel, because the first and last impression of guests to the hotel depends on the service quality of the receptionist section

Keywords: *Front office, receptionist , service, image, Hotel Bintang Flores*