

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Tinjauan Pustaka	5
1.6 Landasan Teori.....	6
1.7 Metode Penelitian.....	8
1.8 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
2.1 Lokasi	12
2.2 Sejarah Singkat dan Profil Hotel	13
2.3 Fasilitas dan Produk Hotel	14
2.4 Struktur Organisasi.....	19

BAB III PEMBAHASAN

1.1 Pengertian <i>Telephone Operator</i>	20
1.2 <i>Standard Operating Procedure Telephone Operator Di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta</i>	25
1.3 Pengoperasian <i>Telephone Operator</i> Di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.....	42
3.4 Hambatan <i>Telephone Operator</i>	48

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	50
4.2 Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA	52
-----------------------------	----

DAFTAR NARASUMBER	53
--------------------------------	----

DAFTAR ISTILAH

<i>Amenities:</i>	Fasilitas pelengkap
<i>Clien:</i>	Seseorang yang mempunyai ikatan kerja sama
<i>Customer:</i>	Seorang pelanggan
<i>Dialing number:</i>	Tombol angka pada telepon
<i>Earphone:</i>	perangkat audio yang dipasang ditelingan untuk pemusatan suara
<i>Extension:</i>	Saluran tujuan telepon
<i>Front office:</i>	Kantor yang berada dipaling depan hotel
<i>General Manager:</i>	Pimpinan tertinggi didepartemen hotel
<i>Greeting:</i>	Sapaan khas hotel kepada tamu
<i>Image:</i>	gambaran suatu citra atau nilai
<i>Investor:</i>	Pihak yang memiliki saham dalam suatu perusahaan yang dikelola perusahaan (hotel) secara gratis.
<i>Lobby:</i>	ruang teras didekat pintu masuk suatu bangunan atau perkantoran
<i>Microphone Speaker:</i>	Komponen pada telepon yang dapat mengeluarkan suara secara keras
<i>Oral Communication:</i>	Berkomunikasi suara atau lisan
<i>Receiver:</i>	Suara yang keluar dari gagang telepon (penelpon)

<i>Registration:</i>	pemesanan kamar dengan dating langsung ke hotel
<i>Reservation:</i>	pemesanan kamar melalui internet
<i>Room assignment:</i>	Penunjukan kamar kepada tamu
<i>Standard Operating Procedure:</i>	serangkaian urutan tatacara kerja tertulis yang ditetapkan
<i>Supervisor:</i>	seseorang yang diberi wewenang untuk mengawasi dan mengarahkan suatu pelaksanaan
<i>Team Leader:</i>	seseorang yang mampu memimpin dan memberi arahan dalam suatu kegiatan atau pekerjaan
<i>Telephone Operator:</i>	orang yang mengoperasikan telepon
<i>Telephone Room:</i>	fasilitas telepon yang digunakan oleh tamu hotel didalam kamar
<i>Verbal Communication:</i>	Berkomunikasi suara atau lisan
<i>Welcome drink:</i>	Minuman yang disajikan saat tamu tiba dihotel
<i>Wake Up Call:</i>	layanan membangunkan tamu hotel melalui dering telepon baik secara manual atau otomatis
<i>The Guest Impression:</i>	kesan seorang tamu
<i>Upselling:</i>	menawarkan produk dengan kelas yang lebih tinggi dan mahal dibanding produk yang dijual sebelumnya kepada tamu yang sama

DAFTAR SINGKATAN

HRD : *Human Recources Development*

FO : *Front Office*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Hotel Neo+ Awana Yogyakarta	11
Gambar 2. Telephone	15
Gambar 3. Computer	17
Gambar 4. Kertas dan Pena	19
Gambar 5. Mengangkat <i>telephone</i>	20
Gambar 6. Gagang <i>telephone</i> jarak 5 cm dari bibir	21
Gambar 7. Memegang <i>earphone</i> dengan tangan kiri	22
Gambar 8. Mengatur posisi tubuh	23
Gambar 9. Berbicara dengan tersenyum dan ceria	30
Gambar 10. Data jadwal <i>Staff</i>	32
Gambar 11. Penulisan pesan	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Fungsi tombol <i>telephone operator</i>	39
--	----