

INTISARI

Yogyakarta adalah salah satu Provinsi yang ada di Indonesia yang memiliki berbagai macam destinasi wisata. Banyaknya kebudayaan yang ada menjadikan Yogyakarta salah satu tujuan wisata budaya di Indonesia. Salah satu destinasi wisata Yogyakarta yang terkenal adalah kompleks Mandira Baruga – Purawisata. Di dalamnya mengadakan pertunjukan Ramayana Ballet serta Gazebo Restaurant.

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peran seorang *telephone operator* di *front office* Mandira Baruga – Purawisata. Sekaligus untuk melihat standar kualitas pelayanan bagi tamu dan menelaah hal yang menghambat kinerja *front office* dalam melayani banyaknya tamu yang berdatangan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *front office* memiliki peran penting dalam menjaga citra dan imej perusahaan, sehingga segala sesuatu yang menghambat kinerja dan kendala yang dihadapi *front office* sebaiknya dibenahi. Terutama *telephone operator section* karena sebagai penyambung perusahaan dengan tamu maupun di luar ruang lingkup Mandira Baruga – Purawisata. Selain itu masalah mengenai SOP yang kurang jelas dan kurangnya SDM yang ada sebaiknya segera diselesaikan sebelum terjadi kesalahan baik itu di dalam maupun di luar Mandira Baruga – Purawisata.

Kata kunci: *front office, telephone operator, peran*

ABSTRACT

Yogyakarta as one of Province in Indonesia that have many tourism destination types. There is many traditional culture that make Yogyakarta is famous with cultural tourism destination. One of the cultural attractions in Yogyakarta is Mandira Baruga - Purawisata who have Ramayana Ballet performances and Gazebo Restaurant.

This final task aims is to know how far the role of a telephone operator in front office department in Mandira Baruga – Purawisata. As well as to see standardization of quality services for guest and to examine things that hinder work of front office to serve many guests arriving.

The results showed that the front office department have a important role to maintaining the image of the company, so everything that hamper front office job must be improve. Especially a telephone operator section because this is a connector to inside and outside the of Mandira Baruga - Purawisata. Beside that, problems about standardization and limited human resources should be resolved before an problem occurs both inside and outside Mandira Baruga – Purawisata.

Keyword: front office, telephone operator, role