

INTISARI

Bagian *Telepon Operator* merupakan bagian yang memiliki peranan yang sangat penting di *Front Office Departement*. Sehingga bagian tersebut menjadi bagian yang menjadi ujung tombak sebuah hotel. Maka dari itu, tugas akhir ini membahas mengenai upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi seorang *Telepon Operator* kepada tamu hotel.

Untuk mengetahui berbagai hal yang berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka diperlukan penelitian secara langsung, sehingga penjelasan yang akan ditulis rancu dalam pemaknaannya. Dalam hal ini cara yang dilakukan adalah melakukan praktik kerja lapangan dan disana dilakukan wawancara dengan beberapa yang berpengalaman dibidangnya di Hotel Grand Aston Yogyakarta.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa bagian *Telepon Operator* memegang peranan yang penting karena membantu *Front Office Depaertement* dalam menjaga citra hotel dan menangani keluhan para tamu di Hotel Grand Aston Yogyakarta.

Kata kunci : Front Office

ABSTRACT

Telephone Operators is a part that has the role of the at important in *Front Office Department*. So that part is a part of the spearhead of a hotel. Therefore, this thesis deals with the efforts to improve services for a *Telephone Operator* to the hotel guests.

To know the various matters related to the above matters, then the necessary research directly, so that will be written in ambiguous its meaningness. In this way it is done is the practise of field work and there conducted interviews with some of the experienced in their field at the Grand Aston Hotel.

This research resulted in the findings that the *Telephone Operator* holds an important role because it helps in maintaining *the Front Office Depaertement* the hotel image and handles complaints of guests at the Grand Aston Hotel.