

## Intisari

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui apa yang dimaksud dengan *greeter*, mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) *greeter*, serta mengetahui cara *greeter* mengaplikasikan bahasa Mandarin kepada wisatawan asing asal Tiongkok dalam departemen *food and beverage service* di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa macam metode penelitian diantaranya observasi, metode wawancara, serta bersumber dari studi pustaka.

*Greeter* adalah seseorang yang menyambut tamu pada sebuah hotel atau restoran. Posisi *greeter* yang berada di pintu masuk restoran menjadikan peran *greeter* sangat penting karena *greeter* merupakan kesan pertama tamu saat memasuki sebuah restoran atau hotel, oleh karena itu seorang *greeter* dituntut untuk menguasai *hospitality* dan menguasai bahasa asing khususnya bahasa Mandarin agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu asing asal Tiongkok di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

**Kata kunci:** Bahasa Mandarin, *Greeter*, *Food and Beverage Service*, Hyatt Regency Yogyakarta

### **Abstract**

The aim of this final paper is to describe about what is Greeter, to observe the Standard Operational Procedure (SOP) about Greeter, and to study how Greeter applied Mandarin language in Food and Beverages Department of Hyatt Regency Yogyakarta to Chinese tourist. In writing this final paper, the writer uses types of method which are direct observation, interview, and also library study.

Greeter is a person who is responsible to greet or welcome guest in a hotel or a restaurant. The greeter position which is near the front door make the role of the greeter is very important to give first impression to the guest, so the greeter is should be a person who is an expert in hospitality and foreign language especially Mandarin language in order to give a perfect service to the foreigner guest from China at Hyatt Regency Yogyakarta.

**Keywords:** Mandarin Language, *Greeter, Food and Beverage Service, Hyatt Regency Yogyakarta*

## 摘要

这本论文描述什么是迎宾员，迎宾员的标准操作规程，及迎宾员如何在日惹凯悦酒店的食物和饮料服务部应用汉语接待中国游客。这本论文使用几个方法：观察，访问，图书查阅资料及直接观察。

迎宾员是在酒店或者饭店欢迎和负责各人。因为迎宾员很重要，于是迎宾员是在酒店或者饭店的猛一看，如此，迎宾员必须了解盛情及外语尤其是汉语，这样可以对中国游客服务周到。

**关键词：**汉语，迎宾员，食物和饮料服务，日惹凯悦酒店