

**PENERAPAN ETIKET RESEPSIONIS
PADA HOTEL GRAHA SRIWIJAYA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Erlita

0612 3060 0508

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2015

**PENERAPAN ETIKET RESEPSIONIS
PADA HOTEL GRAHA SRIWIJAYA PALEMBANG**



**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Erlita

0612 3060 0508

Menyetujui,

Pembimbing I

Pridson Mandiangan, S.E., M.M.
NIP 195803201989101001

Pembimbing II

Ummasyroh, S.E., M.Ed., M.
NIP 196106051989032002

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN	
	POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139	
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918	
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
SURAT PERNYATAAN	

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlita
 NIM : 061230600508
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
 Mata Kuliah : Etika Profesi
 Judul Laporan Akhir : Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2015

Yang membuat pernyataan,


 Erlita

061230600508

LEMBAR PENGESAHAN





Nama Mahasiswa : Erlita
NIM : 0612 3060 0508
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha
Sriwijaya Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin

Tanggal: 29 Juni 2015

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. M. Svahirman Yusi, S.E., M.Si.</u> Ketua		18 Juni 2015
2.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.</u> Anggota		02 Sept 2015
3.	<u>Ummaryroh, S.E., M.Ed.M.</u> Anggota		31 Agustus 2015
4.	<u>Divianto, S.E., M.M.</u> Anggota		11/8 2015

MOTTO:

Selagi matahari masih bersinar, akan selalu ada harapan. Ikhtiar, tawakal dan berusaha untuk wujudkan semuanya.

(Lita)

Kupersembahkan kepada:

- *Kedua Orang Tua ku Tercinta*
- *Saudara-saudaraku tersayang*
- *Keluarga Besar*
- *Penyemangat Hidupku*
- *Sahabat seperjuangan*
- *Masa depan dan Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang ini dengan sebaik-baiknya.

Penulisan laporan ini, bertujuan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III di Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sangat kami harapkan untuk penyempurnaan Laporan Akhir ini. Semoga Laporan Akhir ini berguna bagi pembaca maupun bagi penulis pribadi.

Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Amin ya robbal alamin.

Palembang, Mei 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RD Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Pridson Mandiangan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu dalam penyelesaian laporan ini
5. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu dalam penyelesaian laporan ini
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, dan motivasi dalam penyelesaian Laporan Akhir
7. Ibu Ervina, Amd. Selaku pimpinan HRD di Hotel Graha Sriwijaya Palembang, terima kasih atas bantuan dan kerja samanya
8. Segenap karyawan di Hotel Graha Sriwijaya Palembang, terima kasih atas kerja sama dan bantuannya
9. Mereka yang saya cintai, kedua orangtuaku Bapak Abdul Kohar dan Ibu Siti Rusnani yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam penyelesaian laporan ini
10. Saudara-Saudari dan keponakanku tercinta, Dodi Efi Firdaus dan Istri, Susi Susanti, Tri Wahyuni, dan Assyfh Adzra Khayra yang selalu memberikan dukungan dan doa

11. Mybro Ridhuan Andika yang selalu memberikan semangat, dan banyak membantu dalam penyelesaian laporan ini
12. Sahabat-Sahabatku tersayang, Valerina Putri, Indah Nurmalia, Lucy Trigusparingga, dan Yulia Intan Sari. Terima kasih untuk bantuan dan doa kalian
13. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 5NC yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja sama dan dukungannya
14. Semua pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Palembang, Juni 2014

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this research is to understand the application of receptionist etiquette at Graha Sriwijaya Hotel Palembang, which is located at Jalan Merdeka No. 09 Palembang. Through this research, the author wants to identify how the etiquette applied by the receptionist in serving every guest, and every regulation that should be obeyed by the receptionist in this hotel. The author gets the data through interview, questionnaire and library research. Based on the comparison between the theory and the reality, there are some weaknesses found in the receptionist etiquette application that haven't been applied optimally. There fore, the author suggests the hotel manager to solve those problem by organize some job training, and increase the regulation of punishment for every infraction done by the receptionist.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Etika dan Etiket	9
2.1.1 Etika.....	9
2.1.2 Etiket.....	10
2.2 Etiket Pelayanan	10
2.3 Tujuan dan Manfaat Etiket	12
2.4 Pengertian Profesi dan Profesional.....	14
2.5 Macam-macam Etika.....	15
2.6 Teori dan Prinsip-prinsip Etika Profesi	15
2.7 Perbedaan Etika dan Etiket.....	16
2.8 Pengertian dan Tugas-tugas Resepsionis.....	16

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Graha Sriwijaya Palembang	18
3.2 Visi, Misi, dan Motto Hotel Graha Sriwijaya Palembang ..	27
3.2.1 Visi Hotel Graha Sriwijaya Palembang.....	19
3.2.2 Misi Hotel Graha Sriwijaya Palembang	19
3.2.3 Motto Hotel Graha Sriwijaya Palembang.....	20
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	20
3.3.1 Struktur Organisasi	20
3.3.2 Uraian Tugas	22
3.4 Ruang Lingkup Usaha	24
3.4.1 Produk dan Layanan	24
3.5 Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang	28
3.5.1 Pedoman-pedoman Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang	35
4.2 Analisis Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	21

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.5.1 Tanggapan Responden	30
Tabel 3.5.2 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Resepsionis Hotel Graha Sriwijaya Palembang.....	32
Tabel 4.1.1 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Sikap dan Prilaku Resepsionis Hotel Graha Sriwijaya Palembang	36
Tabel 4.1.2 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Penampilan Resepsionis Hotel Graha Sriwijaya Palembang.....	37
Tabel 4.1.3 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Cara Berpakaian Resepsionis Hotel Graha Sriwijaya Palembang.....	39
Tabel 4.1.4 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Cara Berbicara Resepsionis Hotel Graha Sriwijaya Palembang.....	41
Tabel 4.1.5 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Gerak-gerik Resepsionis Hotel Graha Sriwijaya Palembang.....	42
Tabel 4.1.6 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Cara BertanyaResepsionis Hotel Graha Sriwijaya Palembang	44
Tabel 4.1.7 Pernyataan Resepsionis tentang Penerapan Etiket Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 6 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 9 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 10 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 11 Lembar Kuesioner
- Lampiran 12 Pedoman Wawancara dengan Resepsionis Hotel Graha Sriwijaya Palembang
- Lampiran 13 Pedoman Wawancara dengan Pimpinan HRD Hotel Graha Sriwijaya Palembang
- Lampiran 14 Lembar Dokumentasi