

**PELAKSANAAN TUGAS RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PADA HOTEL GRAND CHARLEE PALI**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**Febrianti
061730600488**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**

**PELAKSANAAN TUGAS RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PADA HOTEL GRAND CHARLEE PALI**



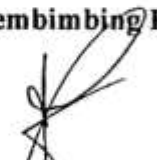
**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Febrianti
061730600488**

Menyetujui,

Pembimbing I,


**Rini, S.E., M.AB
NIP 196012281990032002**

Pembimbing II,


**M. Rizka Maulana Efendi, S.E., M.Si
NIP 197812162006041003**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**


**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121002**

LEMBAR PENGESAHAN


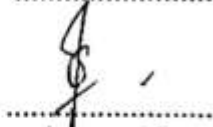


Nama : Febrianti
NPM : 061730600488
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis DIII
Mata Kuliah : Etika Profesi
Judul Laporan Akhir : Pelaksanaan Tugas Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Pada Hotel Grand Charlee Pali

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at..

Tanggal: 2 Oktober 2020

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	M. Rizka Maulana Effendi, S.E., M.Si Ketua Penguji		25 Agustus 2020
2.	Pridson Mandiangan, S.E., M.M Anggota Penguji		29 September 2020
3.	M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D Anggota Penguji		1 September 2020
4.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M..Si Anggota Penguji		27 Agustus 2020



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febrianti
NIM : 061730600488
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Etika Profesi
Judul Laporan Akhir : Pelaksanaan Tugas Resepsionis Dalam
Memberikan Pelayanan Pada Hotel Grand Charlee
PALI

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

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

Palembang, Agustus 2020

Pembuat pernyataan,



Febrianti

NIM 061730600488

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Setiap manusia mempunyai potensi yang berbeda-beda, setiap manusia juga mempunyai jalan sukses yang berbeda pula. Maka temukanlah potensi terbesar dalam diri, agar bisa mengetahui jalan sukses terbaik sesuai potensimu”

“karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan....”

Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan...”

(QS. Al Insyirah: 5-6)

Kupersembahkan Kepada:

- 1. Ibu dan Bapak Tercinta*
- 2. Saudara-saudaraku*
- 3. Keluarga Besar Hotel Grand Charlee Pali*
- 4. Sahabat dan Teman-Temanku*
- 5. Teman-Teman Seperjuangaku 6NC*
- 6. Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini sebagai syarat menyelesaikan Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya dengan Judul “Pelaksanaan Tugas Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Pada Hotel Grand Charlee Pali”.

Penulisan Laporan Akhir ini bertujuan untuk meneliti bagaimana pelaksanaan tugas resepsionis dalam memberikan pelayanan pada hotel Grand Charlee Pali. Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka. Dari penelitian yang dilakukan dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas resepsionis pada hotel grand charlee pali sudah cukup baik, hanya saja resepsionis hotel grand charlee pali kurang berkoordinasi dengan bagian lain, seperti dengan bagian *sales ad marketing*.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penyelesaian Laporan Akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih terdapat kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, segala kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam laporan akhir ini. Penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi pembacanya.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetti Maretha, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Rini, S.E., M.AB. selaku Pembimbing I yang telah memberikan saran serta bimbingan dalam penulisan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Muhammad Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran serta pengarahan dalam penulisan Laporan Akhir ini.
7. Ibu Suryati selaku *Owner* atau pemilik Hotel Grand Charlee Pali.
8. Ibu Hanifati, selaku Pembimbing Akademik kelas 6NC Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Seluruh dosen jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak memberikan ilmu, motivasi dan bimbingan selama masa kuliah.
10. Teristimewah keluarga tercinta Ayah, Bunda, Kakak, Adik, serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, *support* dan doanya.
11. Teman-teman Crazy Squad.
12. Teman-teman kos Buk Yati Squad.
13. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NC.

14. Teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

15. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Semoga semua yang memberikan dukungan mendapatkan limpahan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua aamiin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

PELAKSANAAN TUGAS RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA HOTEL GRAND CHARLEE PALI

Oleh:
Febrianti

Penulisan laporan akhir ini membahas tentang pelaksanaan tugas resepsionis dalam memberikan pelayanan pada hotel Grand Charlee Pali. Laporan akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas resepsionis pada Hotel Grand Charlee Pali. Resepsionis mempunyai beberapa hambatan dalam menjalankan tugasnya, Seperti kurangnya koordinasi antara resepsionis dengan department lain, sehingga saat ada tamu yang meminta layanan kebersihan melalui resepsionis dan resepsionis tidak berkoordinasi dengan bagian *housekeeping*. Perumusan masalah dalam laporan akhir ini membahas mengenai pelaksanaan tugas resepsionis pada hotel Grand Charlee Pali. Resepsionis mempunyai beberapa tugas, seperti penjualan kamar, menyiapkan informasi, pencatatan, pembayaran, siap 24 jam serta mampu menggunakan alat-alat komunikasi. Dalam pelaksanaan tugasnya seorang resepsionis harus berkoordinasi dengan department lain agar dapat berjalan dengan lancar, seperti *housekeeping, engineering, sales and marketing, security, food and beverage, accounting* dan *human resources*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara kepada pemilik dan resepsionis hotel Grand charlee. Pelaksanaan tugas resepsionis pada hotel grand charlee pali sudah baik, walaupun masih ada beberapa tugas yang belum dilakukan secara maksimal.

Kata Kunci: Resepsionis, Pelaksanaan Tugas Resepsionis, Hubungan resepsionis dengan bagian lain

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF RECEPTIONIST DUTIES IN PROVIDING SERVICE AT THE HOTEL GRAND CHARLEE PALI

By:
Febrianti

This research aims to understand how the reseptionist's duties are carried out at the Grand Charlee Pali Hotel. Receptionists have certain obstacles in carrying out their duties, such as lack of coordination between receptionists and other departments, so that when guests request cleaning services through the receptionist and receptionist, they do not coordinate with the household division. The formulation of the problem in this final report discusses the implementation of reception duties at the Grand Charlee Pali hotel. The receptionist has several tasks, such as salesroom, information ready, record keeping, payment, ready 24 hours, and able to use communication tools. In carrying out his duties, a receptionist must coordinate with other departments so that it can run smoothly, such as housekeeping, engineering, sales and marketing, security, food and beverage, accounting, and human resources. Data collection in research using method of observation and interviews with the owner and receptionist of the Grand Charlee hotel. The reception duties at the Grand Charlee Pali hotel are quite good, although there are still some tasks that have not been carried out optimally.

Keywords: Receptionist, Implementation of Receptionist Duties, Relationship of receptionists with other sections.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAM PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Ruang Lingkup Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis Dan Sumber Data	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Front Office</i>	7
2.2 Pengertian Pelayanan	7
2.3 Pengertian Resepsionis	8
2.4 Peran Resepsionis	8
2.5 Tugas-Tugas Resepsionis	10
2.6 Koordinasi Resepsionis Dengan Departmen Lain	16

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	20
3.2 Struktur Organisasi	22
3.3 Visi, Misi Perusahaan	22
3.2.1 Visi Perusahaan.....	22
3.2.2 Misi Perusahaan	23
3.4 Tujuan Perusahaan	23
3.5 Pembagian Tugas Dan Tanggung Jawab	23
3.6 Tingkat Hunian	25
3.7 Fasilitas Hotel	26
3.8 Tugas-Tugas Resepsionis	28
3.9 Koordinasi Resepsionis Dengan Departmen Lain	29

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Tugas Resepsionis Dan Koordinasi Resepsionis Dengan Departmen Lain	32
4.1.1 Menjual kamar.....	32
4.1.2 Berkoordinasi dengan department lain.....	38
4.1.3 Menyiapkan informasi.....	38
4.1.4 Pencatatan.....	39
4.1.5 Pembayaran	39
4.1.6 Siap 24 jam.....	39
4.1.7 Menggunakan alat-alat komunikasi.....	40
4.2 Koordinasi Resepsionis Dengan Department Lain	40
4.1.1 <i>Houskeeping</i>	40
4.1.2 <i>Engineering</i>	41
4.1.3 <i>Sales and Marketing</i>	42
4.1.4 <i>Security</i>	43
4.1.5 <i>Food and beverage</i>	43
4.1.6 <i>Accounting</i>	44
4.1.7 <i>Human resource</i>	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Koordinasi Resepsionis Dengan Department Lain	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Prosedur Check in	12
Gambar 2.2 Prosedur Check Out	15
Gambar 3.1 Hotel Grand Charlee Pali	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel Grand Charlee Pali	24
Gambar 3.2 Mushola Hotel Grand Charlee Pali	27
Gambar 3.3 Restoran Hotel Grand Charlee Pali	28
Gambar 3.4 Area Parkir Hotel Grand Charlee Pali	28
Gambar 4.1 Prosedur <i>Check in</i> Hotel Grand Charlee Pali	35
Gambar 4.2 Prosedur <i>Check Out</i> Hotel Grand Charlee Pali	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data

Lampiran 2 Suraat Izin Pengambilan Data

Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data

Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1

Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2

Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1

Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2

Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir

Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa Ke Perusahaan/Instansi

Lampiran 10 Lembar Wawancara