

PROYEK AKHIR

PERANAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS BAGI RESEPSIONIS GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL SAHID SURABAYA



**Oleh :
Ida Yulianti
N.I.M. 61070004**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC
SURABAYA
2010**

PROYEK AKHIR

PERANAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS BAGI RESEPSIONIS GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL SAHID SURABAYA

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Ijazah Diploma III Program Studi Perhotelan
Politeknik NSC Surabaya



Oleh :
Ida Yulianti
N.I.M. 61070004

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC
SURABAYA

2010

**PERANAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS BAGI
RESEPSIONIS GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN DI HOTEL SAHID
SURABAYA**

Disusun Oleh :

**Ida Yulianti
N.I.M : 61070004**

**Kepada :
Politeknik NSC Surabaya
Surabaya**

Tanggal : 22 Januari 2010

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perhotelan

Riris Yuniarsih, S. St. Par

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Riris Yuniarsih, S. St. Par

**PERANAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS BAGI
RESEPSIONIS GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN DI HOTEL SAHID
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**Ida Yulianti
N.I.M. : 61070004**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 3 Februari 2010

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

- | | |
|----------------------------------|---------|
| 1. Agres Tjahjoko. S. St. Par | 1. |
| 2. Elya Farida, SH. M. Hum | 2. |
| 3. Siti Mahmudah, S. Sos. M. Si. | 3. |

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan karunia - Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul ” **Peranan Komunikasi Bahasa. Inggris Bagi Resepsionis Guna Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Sahid Surabaya** ”. Penyusunan Proyek Akhir ini bertujuan untuk mempelajari apa yang kami dapatkan di bangku perkuliahan dengan keadaan yang sebenarnya yang terjadi di lapangan, sehingga diharapkan dapat merubah wawasan, pengalaman serta bekal bagi kami kelak dalam dunia kerja.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Proyek Akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, masih diperlukan pengembangan dan penyempurnaan.

Sebagai penulis, saya mohon maaf yang sebesar – besarnya apabila dalam penyusunan Proyek Akhir ini masih jauh dari harapan. Penulis berharap semoga hasil dari Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua yang membacanya.

Surabaya, Januari 2010

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama – tama penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala Rachmat dan Karunia - Nya sehingga Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.

Proyek Akhir ini penulis susun untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar ahli madya pada jurusan Perhotelan. Penulisan Proyek Akhir ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan dan pertolongan dari berbagai pihak.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. *Mom*, untuk cinta sepanjang waktu, untuk menceritakan cerita – cerita bagus di saat aku kecil. *Dad*, tidak seorangpun pernah memberiku kasih sayang dan dukungan tanpa syarat sebesar yang kau berikan kepadaku, terima kasih telah bersusah payah mengkuliahkan aku, *I love you More Dad...*
2. Roesdiana, Bachelor of Bussiness sekalu Direktur Politeknik NSC Surabaya.
3. Riris Yuniarsih, S. St. Par selaku Ketua Program Studi Perhotelan sekaligus Dosen Pembimbing.
4. Motivatorku Siti Mahmudah, S. Sos. M. Si. Untuk nasihat – nasihatnya yang selalu membantu, untuk *mindset* yang luar biasa, untuk selalu berpikir positif dan tetap menjaga keyakinan, *thanks for everything Ma'am...*
5. Agress Tjahjoko, S. St. Par untuk nasihat – nasihat yang menguatkan, untuk dukungan, bantuan dan loyalitas yang tinggi, *thanks for everything Dad...*
6. Drs. Heru.S.T, *you are great teacher, thanks for sharing your incredible personality to me, thanks a lot for your help.*
7. Ari Suryono, SE selaku *Personnel Manager* Hotel Sahid Surabaya

8. Didik Sujarwo selaku *Front Office Manager* Hotel Sahid Surabaya
9. Seluruh staff *Front Office* Hotel Sahid Surabaya untuk segala bantuan dan keramah – tamahannya.
10. *My dear, " Ryan. finally I can found you, you is person that I looking for every single day during 3 years, you is my endless love...*
11. *The humanatarian " Mjj" thanks you was born in this planet. You took away my fear and you brought me back to the light, you are my day time, my night time, my world. You are my life...*
12. *My classmate, Tirto, Mbak Julia, Kak Noval, Mbak Diah, Raka for every moment that we had is really awesome, I love you more...* untuk Josephine yang selalu ada setiap saat dan memberiku ruang untuk berbagi, kamu adalah *Notebookku yang manis.*

Dan akhirnya, terima kasih untuk penulis – penulis hebat, Stefanie Meyer, Richard Carlson untuk buku yang sangat menginspirasi, Raditya Dika untuk Postingan – postingan lucu di *blog*. Semuanya telah berjasa menghiburku saat aku mengalami kebuntuan.

Penulis berharap semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan referensi untuk penyusunan Proyek Akhir selanjutnya. Akhirnya kritik dan saran terhadap kekurangan Proyek Akhir ini tetap penulis harapkan sebagai bahan perbaikan penulisan selanjutnya sekaligus untuk kemajuan penulis di bidang Perhotelan.

Surabaya, Januari 2010

Penulis