

ABSTRAKSI

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang penerapan tugas *receptionist* di departemen *Front Office* Metro House Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan tugas *receptionist* di Metro House Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas *receptionist* di departemen *front office* Metro House Surabaya sudah cukup baik sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Agusnawar (2002) dan Sulastiyono (2010) yang dapat ditunjukkan melalui kecakapan, murah senyum, disiplin, orientasi dalam kerja dan kredibilitas yang dijadikan acuan. Namun demikian untuk kasus-kasus tertentu masih ditemukan kekurangan-kekurangan di dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu-tamu di Metro House Surabaya.

Kata Kunci : penerapan, tugas, resepsionis, kantor depan.

ABSTRACT

*R*This Final Report explores the duties of receptionist at the Department of Front Office at Metro House Surabaya. This study aims to determine the task of receptionist at Metro House Surabaya. The research method used is descriptive qualitative with observation data collection techniques, interviews, and documentation. The result of the research shows that the task of receptionist at Metro House Surabaya front office department is quite good in accordance with the opinion of Agusnawar (2002) and Sulastiyono (2010) which can be shown through skill, easily smile, discipline, work orientation and credibility as reference. However, in certain cases there are still shortcomings in providing the best service to guests at Metro House Surabaya.

Keywords : Practice, Task, Receptionist, Front Office.