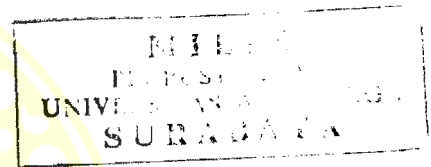


**PERAN ETIKA KOMUNIKASI *NIGHT RECEPTIONIST*
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN
PADA HOTEL SIMPANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

KK
Fis. Des. 58/199
And
P



DISUSUN OLEH :

EVIE ANDRIANI

NPM : 079610037 - S

**PROGRAM STUDI D3 ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA
TAHUN 1999**

**PERAN ETIKA KOMUNIKASI *NIGHT RECEPTIONIST*
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN
PADA HOTEL SIMPANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

MAKSUD :
**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN
STUDI PADA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



DISUSUN OLEH :

EVIE ANDRIANI
NPM : 079610037 - S

**PROGRAM STUDI D3 ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA
TAHUN 1999**

LEMBAR PERSETUJUAN

SETUJU UNTUK DIUJIKAN

Surabaya : _____



TUGAS AKHIR INI DIPERTAHANKAN DIHADAPAN PENGUJI
PADA TANGGAL : 15 JULI 1999

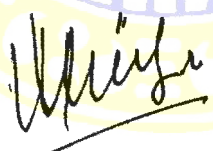
PANITIA PENGUJI TERDIRI DARI :

(TANDA TANGAN)



DWI SAPTO ALIYONO

(TANDA TANGAN)


M. NURDIN RAZAK, S.sos
NIP : 132230972

ABSTRAKSI

Komunikasi manusia bersifat omnipresent (ada di mana-mana). Karena komunikasi manusia itu pelik, maka etika komunikasi manusia juga pelik. Kita biasanya menilai etika komunikasi kita sendiri berdasarkan niat yang kita miliki. Namun ketika kita menilai etika komunikasi orang lain, kita menilai etika komunikasi mereka berdasarkan tindakan-tindakan mereka yang kasat mata.

Hal tersebut juga berlaku dalam perusahaan khususnya pada Hotel Simpang. Seorang *night receptionist* yang di dalam tugasnya selalu menggunakan komunikasi tatap muka secara langsung dengan tamu tidak dapat terhindar dari penilaian yang dilakukan oleh tamu tersebut terhadap apa yang dilihat dalam sikap dan penampilan *receptionist* itu sendiri. Dengan demikian timbul pertanyaan apakah *night receptionist* pada Hotel Simpang telah melaksanakan komunikasi sesuai dengan etika yang ada.

Pada dasarnya etika itu sendiri berkaitan dengan penilaian tentang perilaku benar atau tidak benar, yang baik atau tidak baik, yang pantas atau tidak pantas, dan yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan. Jadi perilaku seorang *receptionist* dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang menggunakan jasa Hotel Simpang sangat penting artinya bagi peningkatan citra perusahaan.

