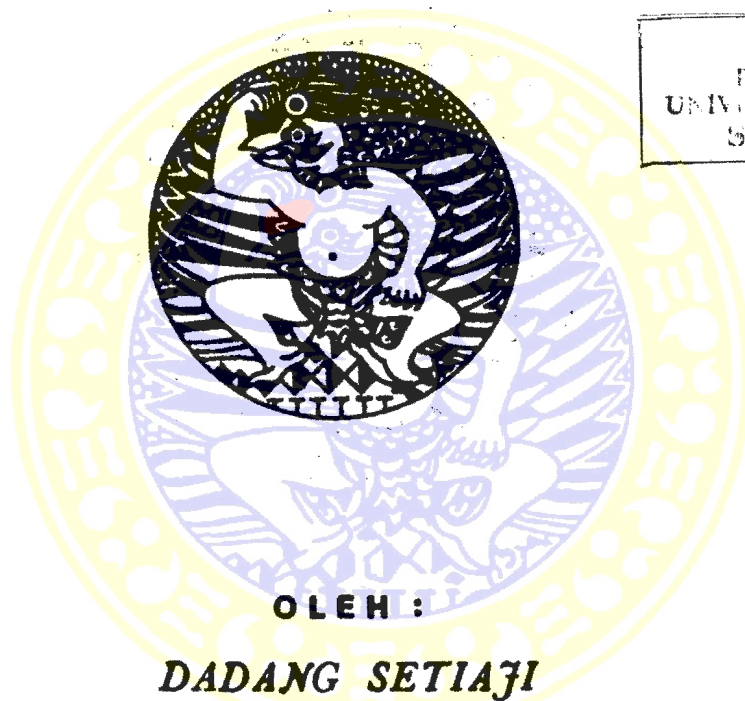


**PROSEDUR CHECK IN
DI GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA**

**(STUDI TENTANG PROSEDUR CHECK IN
DI GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA)**

KK
Fis. No. 59 79
Ser
P

TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

OLEH :

DADANG SETIAJI

NIM : 079610138-S

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

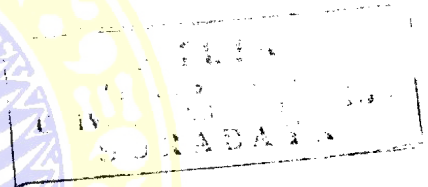
Semester Genap Tahun 1998 / 1999

PROSEDUR *CHECK IN*
DI *GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA*

(**STUDI TENTANG PROSEDUR CHECK IN
DI GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA**)

TUGAS AKHIR

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas–Tugas Dan
Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



OLEH :

DADANG SETIAJI

NIM : 079610138-S

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Genap Tahun 1998 / 1999

HALAMAN PERSETUJUAN



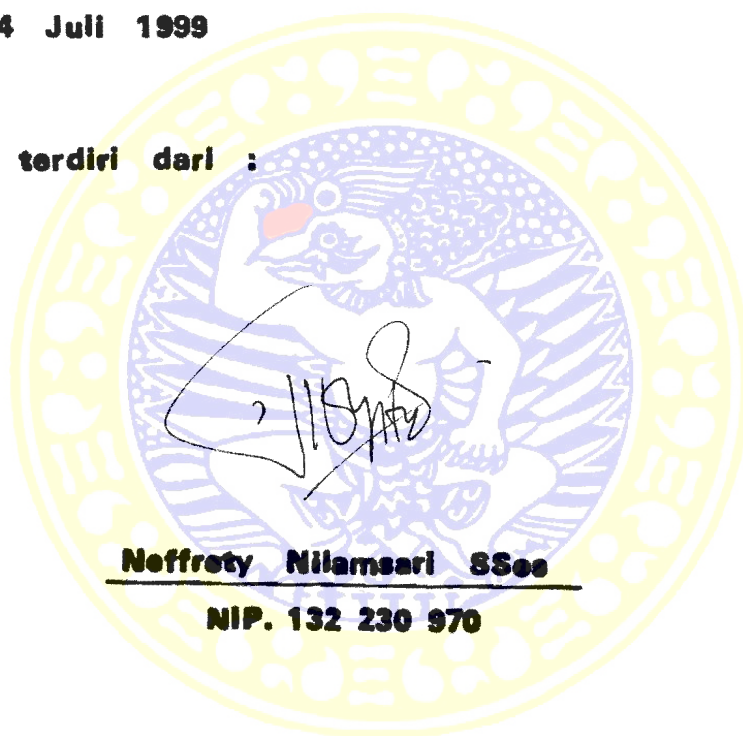
Neffrety Nilamsari SSos

NIP. 132 230 970

HALAMAN PENGESAHAN

**Tugas akhir telah dipertahankan di hadapan panitia penguji
Pada tanggal 24 Juli 1999**

Panitia penguji terdiri dari :



Neffrety Nilamsari SSe

NIP. 132 230 970

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Moch. Sadiq', is positioned above the printed name and NIP number.

Moch. Sadiq

NIPN. 254 801 069

ABSTRAK

Kantor depan merupakan bagian yang sangat penting, karena pada waktu tamu masuk ke hotel yang menangani terlebih dahulu adalah bagian ini. Petugas yang di kantor depan haruslah orang-orang yang berkualitas, dimana orang-orang yang mengerti wewenang dan tanggung jawabnya. Banyak permasalahan-permasalahan yang timbul dalam kegiatan operasional di kantor depan, tetapi penulis hanya mengangkat permasalahan-permasalahan yang timbul/dialami petugas *reception*, permasalahan tersebut diantaranya adalah:

1. Bagaimana prosedur *check in* yang benar yang ditetapkan oleh pihak manajemen *Garden Palace Hotel* Surabaya?
2. Kendala-kendala apa saja yang dialami oleh petugas *reception* dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari?

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis memperoleh data dengan membaca literatur-literatur yang ada hubungannya/kaitannya dengan penulisan tugas akhir ini, disamping memakai literatur-literatur penulis juga mengobservasi partisipasi selama tiga bulan mulai bulan Maret sampai dengan Juni di *Garden Palace Hotel* Surabaya. Kemudian menganalisa data yang didapat dengan metode deskriptif kualitatif karena penulis ingin menggambarkan persoalan atau permasalahan yang timbul pada seorang petugas *reception* pada saat menerima tamu yang *check in*. Seluruh penulisan tugas akhir ini di dapat suatu kesimpulan bahwa prosedur *check in* yang benar tidak dilakukan sesuai dengan yang ditetapkan oleh manajemen dikarenakan dalam proses *check in* petugas *reception* ingin cepat, kendala yang timbul karena kurangnya kerjasama yang baik dengan departemen/bagian yang lain. Jadi dalam melaksanakan kegiatan operasional sehari-hari diperlukan suatu *team work* yang bagus sehingga keluhan-keluhan tamu dapat terselesaikan dengan baik dan benar.