

ABSTRAK

Mey Rizky Amelia Sulernar. 331.608.022.2012. “Peran *Front Desk Agent* Dalam Proses Penanganan Tamu Di Hotel New Rahmat Gorontalo “.

Tugas Akhir. Konsentrasi Perhotelan. Jurusan Pariwisata, Fakultas Sastra Dan Budaya. UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Penelitian ini merumuskan masalah yakni bagaimana peran FDA (*Front Desk Agent*) dalam proses penanganan tamu di Hotel New Rahmat Gorontalo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Front Desk Agent* dalam proses penanganan tamu di Hotel New Rahmat Gorontalo.

Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu data di analisis berdasarkan seluruh informasi yang berhubungan dengan peran *Front Desk Agent* dalam proses penanganan tamu di Hotel New Rahmat Gorontalo, dan berdasarkan data dan sumber-sumber yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Dasar-dasar tersebut di jelaskan untuk mempermudah kesimpulan sehingga dapat memberikan pemecahan masalah yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *Front Desk Agent* Dalam Proses Penanganan Tamu di Hotel New Rahmat Gorontalo masih belum efektif. Saran untuk FDA Hotel New Rahmat Gorontalo untuk lebih pro-aktif, lebih teliti dan cekatan dalam menangani tamu terutama pada saat proses *check-in*.

Kata Kunci : Peran, *Front Desk Agent*, Penanganan tamu, *Check-in*.

Unregistered Version

Created by PDFTiger

Unregistered Version