

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir yang berjudul "Koordinasi dan Komunikasi antara Kantor Depan dengan Tata Graha dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Tamu di Hotel Cophorne Orchid Penang Malaysia".

Oleh Pahlawanti Husain

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

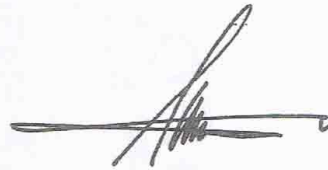
Pembimbing I

Pembimbing II



Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par

NIP. 19760802 200812 2 001



Krishna Anugrah, MM., M.Par

NIP. 19761118 200604 1 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Pariwisata



Krishna Anugrah, MM., M.Par

NIP. 19761118 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Koordinasi dan Komunikasi antara Kantor Depan dengan Tata Graha dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Cophorne Orchid Penang Malaysia”

Oleh :

Pahlawanti Husain

NIM : 331 313 004

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari, Tanggal :
Waktu :

Penguji

1. Dr. Bambang Suharto, SST.,M.M.Par
Nip : 19720303 200312 1 001

(.....)

2. Poppy Arnold Kadir, SE.,MM.PAR
Nip : 19760802 200812 2 001

(.....)

3. Krishna Anugrah, MM.,M.Par
Nip : 19761118 200604 1 001

(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Sastra dan Budaya
Universitas Negeri Gorontalo

Dr. Harto Malik, M.Hum
Nip : 19661004 199303 1 010

Abstrak

Pahlawanti Husain. 2016. Koordinasi dan Komunikasi antara Kantor Depan dengan Tata Graha di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia. Tugas akhir, program studi DIII Pariwisata, Fakultas sastra dan budaya, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Ibu Poppy Arnold Kadir, SE., MM, Par dan Pembimbing II Bapak Krishna Anugrah., MM., M, Par.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui sejauhmana koordinasi dan komunikasi di hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia. Terutama dibagian Tata Graha dengan Kantor Depan.

Analisis data yang digunakan deskriptif kualitatif dengan menjabarkan data yang di dapat baik berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian diolah menjadi data yang menunjang proses penelitian. Pada penelitian ini peneliti melakukan teknik penarikan sampel menggunakan sampling Purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan dengan tujuan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi dan komunikasi antara Kantor Depan dengan Tata Graha belum terjalin dengan baik, informasi-informasi penting yang perlu disampaikan dengan cepat tidak tersampaikan dengan cepat sehingga berpengaruh terhadap hasil kinerja *room boy/maid*.

Penelitian ini disimpulkan bahwa pentingnya koordinasi dan komunikasi antar semua departemen, untuk itu disarankan kepada pihak manajemen untuk lebih memperhatikan dan mengawasi setiap kerja karyawannya sehingga tidak terjadi mis-komunikasi.

Kata Kunci : Koordinasi, Komunikasi, Tata Graha, Kantor Depan

Abstrack

Pahlawanti Husain. 2016. "the coordination and communication between the Front Office with Housekeeping to improve service to guests at the hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia." final project, courses DIII Tourism, Faculty of literature and culture, the State University of Indonesia, Poppy mom I supervisor Arnold Kadir, SE., MM. Par and supervisor II the father of Krishna, the Grace. Mm. M. Par.

This research aims to know the extent to which coordination and communication at the copthorne orchid hotel penang malaysia. especially the housekeeping and front office.

The data analysis used a descriptive qualitative data obtained with the outlining either observation, interviews, and documentation that is then processed into data that support the research process. in this study the researchers conducting the sample withdrawal technique using a purposive sampling technique, namely the determination of the sample with a particular consideration, in other words a sample unit contacted tailored to specific criteria based on with the research objectives.

The research results showed that coordination and communication between the front office with housekeeping has not occurred, the information submitted with the need to reel fast not carried quickly so that the effect on the results of the performance room boy/maid ...

This research concluded that the importance of coordination and communication between all departments, for it was suggested to the management to pay more attention to and oversees the work of each employee so that no misunderstanding

key words: Coordination, Communication, Housekeeping, Front Office