

**PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA MANDARIN
BAGI KARYAWAN BELL BOY DALAM
BERKOMUNIKASI DENGAN TAMU CINA DI
NOVOTEL MANADO & *CONVENTION CENTER***

Tugas Akhir

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan
Pada Program Studi Diploma III Pariwisata

Oleh

Devin Yosua Pangkerego

NIM: 16 061 025



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI D III PARIWISATA PERHOTELAN**

2019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	v
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR	vi
BIOGRAFI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penulisan	3
1.5 Manfaat Penulisan	4
BAB II	
Landasan Teori	3
2.1 Pengertian Hotel	6
2.2 Pengertian Front Office Departemen	7
2.3 Pengertian Kepuasan	8
2.4 bagian-Bagian Yang Ada Di Front Office	8
2.5 Tugas Dan Fungsi Front Office	9
2.6 Bellboy	11

	2.7 Komunikasi.....	12
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	16
	3.1 Hasil Penelitian	16
	3.2 Pembahasan	25
	3.3 Job Description bell boy.....	28
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	30
	4.1 Kesimpulan	30
	4.2 Saran	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian terbesar usaha yang menghasilkan pelayanan jasa industri yang menyediakan kamar, makanan, minuman, rekreasi transportasi dan pertunjukan bagi para tamu yang memerlukan akomodasi. Usaha perhotelan yang tergolong dalam industri jasa pelayanan memegang peranan penting dalam memenuhi, memuaskan keinginan kebutuhan tamu. Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu merupakan hal utama yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan agar tamu merasa betah atau perasaan menginap di hotel yang bersangkutan, sehingga menambah lama tinggal atau bahkan merencanakan untuk kembali datang menginap di lain waktu, selain itu pelayanan yang memuaskan tamu juga akan menimbulkan citra hotel yang baik di mata tamu. Layanan yang disajikan hotel kepada para tamu bersifat menyeluruh dan mencakup hampir semua kebutuhan tamu selama menginap. Mulai dari pemenuhan kebutuhan pokok seperti akomodasi, makanan dan minuman, pencucian pakaian, hingga penanganan barang-barang yang di bawah oleh tamu selama mengadakan perjalanan dan menginap di hotel. Penanganan barang-barang termasuk kegiatan yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Kelalaian petugas hotel dalam menangani barang-barang tamu dapat

menyebabkan kegiatan tamu menjadi terganggu sehingga tamu menjadi tidak senang.

Salah satu department yang berada dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang tersusun mulai dari pembuatan reservasi, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel, menangani sistem pembayaran, dan memberikan sistem pelayanan informasi mengenai hotel selama tamu menginap. Di Novotel Manado & Convention Center, front office departmen sangat penting karena bagian ini berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar. Front office juga merupakan tempat tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, menginap dan pada waktu tamu akan meninggalkan hotel, dengan kata lain department front office menentukan keberhasilan pelayanan karena kesan pertama dan terakhir bagi tamu didapatkan dari department front office. Dalam perhotelan bahasa sangat penting dalam berhubungan dengan tamu, bahasa asing sangatlah diperlukan mengingat tamu yang berkunjung tidak selalu tamu dalam negeri. Oleh sebab itu bahasa sangat dibutuhkan dalam menunjang operasional kerja khususnya di front office departmen.

Pada saat ini di Novotel Manado & Convention Center kebanyakan tamu yang datang berkunjung dari turis cina sedangkan karyawan yang ada di bagian front office departmen Cuma beberapa staf yang mengerti berbahasa Mandarin. Oleh karena itu penulis mengangkat judul Tugas Akhir “Pentingnya Penguasaan Bahasa Mandarin Bagi Karyawan Bell Boy

Dalam Berkomunikasi Dengan Tamu Cina Di Novotel Manado & Convention Center”

1.2. Identifikasi Masalah

Batasan masalah dalam penulisan Tugas Akhir adalah ini adalah pentingnya penguasaan bahasa mandarin bagi karyawan bell boy dalam berkomunikasi dengan tamu cina di Novotel Manado & Convention Center.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana upaya-upaya karyawan Bell Boy dalam hal penguasaan bahasa mandarin di Novotel Manado & Convention Center ?
- b. Mengapa pentingnya penguasaan bahasa mandarin bagi karyawan Bell Boy di Novotel Manado & Convention Center ?

1.4. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui upaya-upaya karyawan Bell Boy dalam hal penguasaan bahasa mandarin di Novotel Manado & Convention Center.
- b. Untuk menjelaskan pentingnya penguasaan bahasa mandarin bagi karyawan Bell Boy di Novotel Manado & Convention Center.

1.5. Manfaat Penulisan

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan pada dasarnya selalu mempunyai manfaat tertentu. Demikian juga dengan penulisan Tugas Akhir ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Bagi Jurusan Pariwisata

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi di Politeknik Negeri Manado, sekaligus penulis berharap Tugas Akhir ini bisa dijadikan sebagai pedoman atau panduan dalam rangka perkuliahan Khususnya di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.

b. Manfaat Bagi Penulis

- 1) Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi DIII perhotelan jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Manado dan menerapkan teori selama berada di bangku kuliah.
- 2) Untuk meningkatkan pengetahuan, pengalaman, pemahaman tentang pentingnya penguasaan bahasa mandarin bagi karyawan Bell Boy di Novotel Manado & Convention Center.

c. Manfaat bagi front office departmen di Novotel Manado

Semoga hasil pembahasan penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi Hotel khususnya dibagian front office department dalam tentang pentingnya penguasaan bahasa mandarin bagi karyawan Bell Boy di Novotel Manado & Convention Center.