# THE FRONT OFFICE JOB DESCRIPTION AND REQUIREMENTS STAY IN HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI DURING PANDEMIC

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam Menyelesaikan Program Studi Diploma III Bahasa Inggris

Jurusan Bahasa Asing

Oleh

Kadek Edo Sudarsana

NIM: 1802041036

## PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS

**JURUSAN BAHASA ASING** 

FAKULTAS BAHASA DAN SENI

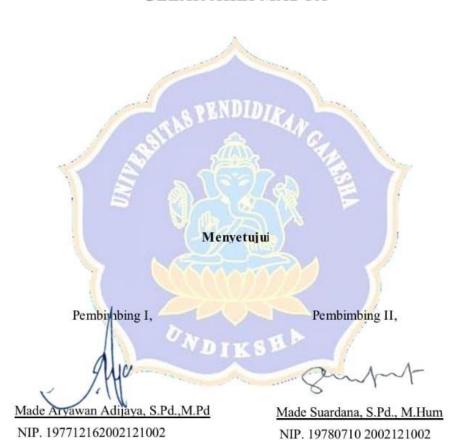
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

**SINGARAJA** 

2021

## TUGAS AKHIR

# DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR AHLI MADYA



Tugas Akhir Oleh Kadek Edo Sudarsana

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 19 Juli 2021

Dewan Penguji,

(Ketua)

Made Dharma Susena Suyasa, S.S., M.Hum NIP. 197607142008121002

(Anggota)

NIP. 197712162002121002

(Anggota)

Made Suardana, S.Pd., M.Hum NIP. 19780710 2002121002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 22 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd.

NIP.197609022000031001

Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd.

NIP.197712162002121002

Mengesahkan

ekan Fakultas Bahasa dan Seni

Toî. Dr. Made Sutama, M.Pd. NIP. 196004241986031002

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul "The Front Office Job Description and Requirements Stay in Holiday Inn Resort Baruna Bali" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atas sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atau etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada

klaim terhadap keaslian saya ini

Singaraja, 22 Juli 2021 Yang membuat pernyataan

> Kadek Edo Sudarsana NIM. 1802041036

### **ACKNOWLEDGEMENT**

First of all, thanks to Sang Hyang Widhi Wasa for his mercy and guidance in giving me full strength to complete this Final Project with the title "The Front Office Job Description and Requirement Stay in Holiday Inn Resort Baruna Bali"

The author would also like to thank everyone who has supported the author in going this final project. They include:

- 1. Thank you to Made Aryawan, S.Pd., M.Pd. as a first supervisor and Made Suardana, S.Pd,M.Hum. as a second supervisor who has guided me in doing this Final Project.
- 2. Thank you to all the English Diploma III lectures who have guided me from the beginning, taught author manner, skills, knowledge.
- 3. Thank you to Front Office Managers in Holiday Inn Resort Baruna Bali and the staff who have guided me during on the job training
- 1. 4 Thank you to my parents for supporting me mentally and physically not just during finishing this but also during my whole studies.
- 4. Thank you to all of my friends who never give up in giving their support to me in all aspects of life.

I'm making this project not only for marks but to also increase my knowledge . and I hope this Final Project can be useful in the future.

Singaraja, 14 July 2021

Kadek Edo Sudarsana

# TABLE OF CONTENS

ABSTRAKi	
ACKNOWLEMENTii	ii
CHAPTER 1 INTRODUCTION	
1.1. Background Study1	
1.2. Statement of the problem	3
1.3. Purpose of Study	3
1.4. Significant of the study	3
CHAPTER II REVIEW OF RELATED LITERATURE4	ļ
2.1. Definition of Front Office	1
2.2. Job Description	ļ
2.3. Requirement Stay in Hotel	
CHAPTER III RESEARCH METHOD	
3.1. Research Design6	
3.2. Subject of the study6	
3.3. Research Instrument.63.4. Data Collecting.6	
3.4. Data Collecting6	
3.5. Data Analysis7	
CHAPTER IV FINDING AND DISSCUSSION8	
4.1. Findings,8	
4.1.1. The Manager Front Office8	
4.1.2. Assistant Front Office Manager9	
4.1.3. Bell Captain.	1
4.1.4. Guest Service Agent	2

4.1.5. Guest Relation Officer	
4.1.6. Call Centre	
4.1.7. Bell Drver	
CHAPTER V CONCLUSSION AND DISSCUSSION21	
5.1. Conclusion21	
5.2. Suggestion	
REFERENCES	
APPENDIX	
OND IKS HA	