

## INTISARI

Hotel Ciputra World Surabaya merupakan hotel berbintang lima di Surabaya yang telah berdiri sejak tanggal 27 Nopember 2014. Hotel yang berada dibawah manajemen Swiss-Belhotel International ini yang merupakan salah satu perusahaan manajemen hotel yang sedang berkembang pesat. Laporan Kerja Lapangan ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dari *service encounter* pada *Front Desk Agent (FDA)* di Hotel Ciputra World Surabaya. Teori *service encounter* yang digunakan terdiri dari 4 dimensi, yaitu : *adaptability, coping, spontaneity, dan recovery.*

Laporan Kerja Lapangan dapat disusun dengan cara melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Ciputra World Surabaya yang terletak di jalan Mayjend Sungkono 87-89 Surabaya. Praktek Kerja Lapangan dilakukan selama 6 bulan pada bagian *Front Desk Agent (FDA)* atau yang umum dikenal dengan *Receptionist*. Pengamatan selama melakukan kerja lapangan akan digunakan untuk membahas lebih dalam mengenai implementasi *service encounter* pada *Front Desk Agent (FDA)* di Hotel Ciputra World Surabaya.

Berdasarkan pengamatan serta pengalaman selama melakukan kerja praktek lapangan, diketahui bahwa *Front Desk Agent (FDA)* di Hotel Ciputra World Surabaya sudah memenuhi seluruh kondisi yang dituang dalam setiap dimensi *service encounter*. Masalah-masalah kecil masih dapat ditemukan, tetapi dapat diselesaikan dengan mudah.

Kata Kunci : *Front desk agent (FDA), Receptionist, Service ncounter, Hotel Ciputra World Surabaya*

## ABSTRACT

*Hotel Ciputra World Surabaya is a five star hotel in Surabaya which has been standing from November 27<sup>th</sup>, 2016. This hotel is managed by Swiss-Belhotel International which is one of the fast growing hotel management company. This internship report is aim to know the implementation of service encounter on Front Desk Agent (FDA) in Hotel Ciputra World Surabaya. Service encounter theory that used consisted of 4 dimensions, namely : adaptability, coping, spontaneity, and recovery.*

*The internship report was done by conducting internship in Hotel Ciputra World Surabaya which is located in Surabaya at Jalan Mayjend Sungkono no. 87-89. This internship was conducted for 6 months on Front Desk Agent (FDA) or as known as Receptionist. Observation during internship program will be used to discuss about implementation service encounter on Front Desk Agent (FDA) in Hotel Ciputra World Surabaya.*

*Based on obeservation and experience during internship, can be known that Front Desk Agent (FDA) in Hotel Ciputra World Surabaya able to meet all conditions in every dimensions of service encounter. Small problems still can be found, but easily can be solved.*

*Keywords : Front desk agent (FDA), Receptionist, Service ncounter, Hotel Ciputra World Surabaya*