

ABSTRACT

Hotel Ciputra World is one of the five-star hotel located in Surabaya. It was founded on 27 November 2014. Hotel Ciputra World under management Swiss-Belhotel International is a management company that is developing. The purpose of the report this field work is to know the service encounter at the concierge at the Hotel Ciputra World Surabaya. There are 3 dimensional theory service encounter that can be used are: adaptability, spontaneity, recovery.

Field work report can be written in a way doing field work directly at Hotel Ciputra World Surabaya with a working period of 6 months. The internship program done over the past 6 months are at the concierge section can be used to discuss the service encounter at the concierge at the Hotel Ciputra World Surabaya.

Based on experience during doing practice field work at Hotel Ciputra World Surabaya, there are some common problems that can be easily solved but generally Hotel Ciputra Surabaya World already meet all of the conditions that existed at the dimension of the service encounter.

Keywords: Concierge, Service Encounter, Adaptability, Spontaneity, Recovery, Hotel Ciputra World Surabaya

INTISARI

Hotel Ciputra World merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di Surabaya. Hotel ini didirikan mulai tanggal 27 Nopember 2014. Hotel Ciputra World di bawah manajemen Swiss-Belhotel Internasional yang merupakan perusahaan manajemen yang sedang berkembang. Tujuan dari laporan kerja lapangan ini adalah untuk mengetahui *service encounter* pada *concierge* di Hotel Ciputra World Surabaya. Ada 3 dimensi dari teori *service encounter* yang dapat digunakan yaitu: *adaptability*, *spontaneity*, *recovery*.

Laporan kerja lapangan dapat ditulis dengan cara melakukan kerja lapangan secara langsung di Hotel Ciputra World Surabaya dengan masa kerja 6 bulan. Praktek kerja yang dilakukan selama 6 bulan berada pada bagian *concierge* dapat digunakan untuk membahas *service encounter* pada *concierge* di Hotel Ciputra World Surabaya.

Berdasarkan pengalaman selama melakukan praktek kerja lapangan pada Hotel Ciputra World Surabaya, ada beberapa masalah umum yang dapat dengan mudah diselesaikan namun secara garis besar Hotel Ciputra World Surabaya sudah memenuhi semua kondisi yang ada pada dimensi *service encounter*.

Kata Kunci: *Concierge*, *Service Encounter*, *Adaptability*, *Spontaneity*, *Recovery*, *Hotel Ciputra World Surabaya*