

Analisis prosedur pengawasan front office department pada hotel X dengan menggunakan object modelling

Ario Sampurno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=83664&lokasi=lokal>

Abstrak

Front Office Department di dalam industri perhotelan merupakan salah satu dari tiga aktifitas utama selain Housekeeping, dan Food and Beverage Department. Management Hotel menyadari bahwa untuk dapat bersaing dibutuhkan suatu bentuk pelayanan yang sempurna serta memiliki karakteristik khusus yang dapat memberikan kesan positif bagi pelanggan. Untuk itu maka pihak Management selalu berusaha untuk melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan untuk dapat memperbaiki kinerja dari setiap departement yang ada.

Front Office Department sebagai bagian yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan bertugas memberikan segala informasi mengenai fasilitas serta sarana yang dimiliki oleh hotel kepada pelanggan. Selain itu kenyamanan serta kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Management sangat bergantung kepada bagaimana Front Office Department dapat mengetahui keinginan dari pelanggan.

Berdasarkan kepada hal tersebut maka, karya akhir ini bertujuan untuk membahas suatu bentuk usulan prosedur-prosedur yang harus dimiliki oleh Front Office Department dengan meletakkan kepada fungsi dan tugas yang dimilikinya.

Dengan pangsa pasar yang sebagian besar merupakan pelaku bisnis, Hotel X dapat dikategorikan sebagai intercity hotel. Karakteristik ini berbeda dengan hotel-hotel yang sebagian besar pelanggannya adalah wisatawan atau lebih dikenal dengan resort hotel. Pada intercity hotel, pelanggan yang ada adalah orang-orang yang memiliki mobilitas tinggi sehingga waktu kunjungan yang dimiliki tidak selama pada resort hotel. Namun dikarenakan fungsinya, informasi mengenai keberadaan serta kerahasiaan dari pelanggan menjadi suatu salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Hal ini didasarkan kepada seringnya penggunaan fasilitas hotel sebagai tempat rapat serta istirahat yang cukup bagi para pelanggan yang datang untuk melakukan perjalanan bisnis.

Relasi serta pelanggan yang telah menjadi pengunjung tetap menjadi perhatian khusus yang harus dicermati oleh pihak management. Pemberian fasilitas khusus merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sering diberikan untuk dapat menjaga hubungan baik yang selama ini terjadi di antara kedua belah pihak. Untuk itu sering dijumpai pelanggan dengan status VIP yang memiliki keistimewaan khusus dalam pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Hal ini yang menjadi titik berat dalam penyusunan karya akhir yang dilakukan.

Dengan berdasarkan kepada status dan pelanggan dalam hal ini VIP status maka penyusunan terhadap prosedur yang dilakukan diharapkan akan dapat memperbaiki serta meningkatkan kinerja yang ada di dalam Front Office Department. Prosedur-prosedur ini memberikan suatu instruksi mengenai tindakan serta

kebijakan yang harus dilakukan di dalam menangani pelanggan dengan status VIP.