

ABSTRAKSI

Dalam dunia perhotelan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, manajemen hotel akan berusaha untuk melayani setiap customer yang ada sebaik mungkin dan untuk perencanaan jangka panjang berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang dapat diberikan. Karena sulitnya untuk mengukur tingkat kepuasan individu satu dengan lainnya maka seringkali pihak manajemen hotel berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Tingkat kepuasan customer merupakan hal yang sangat penting dalam dunia perhotelan, karena kredibilitas dari suatu hotel dipandang dari produk yang dihasilkan, yang dalam hal ini adalah jasa/service yang dapat diberikan. Salah satu bentuk pelayanan yang cukup penting yaitu penyediaan tenaga Bell Boy, yang mempunyai tugas yang utama yaitu membawakan barang-barang customer dari mobil menuju ke kamar dan sebaliknya.

Dalam Tugas Akhir ini akan dibahas penyediaan tenaga Bell Boy yang optimal untuk masing-masing Shift dan pada masing-masing hari. Penyediaan tenaga Bell Boy yang optimal merupakan terobosan yang sangat penting artinya agar customer yang datang (Check In) dan pergi (Check Out) dapat dilayani dengan baik, sehingga pada akhirnya akan meninggalkan kesan dan kepuasan yang baik terhadap hotel yang bersangkutan. Selain itu penyediaan tenaga Bell Boy yang optimal juga menghindari adanya tenaga Bell Boy yang mengganggu untuk jangka waktu yang relatif lama. Untuk memecahkan permasalahan diatas dilakukan suatu kegiatan yang terkait secara sistematis, yaitu : (1) Pengumpulan dan Pengolahan Data, (2) Uji Identikal dengan menggunakan metode Kruskal Wallis, (3) Pemilihan Distribusi Probabilitas dengan menggunakan metode Kolmogorov Smirnov, (4) Pembuatan Model dan Program Simulasi, (5) Eksperimentasi

Hasil akhir dari yang diperoleh dari tahapan kegiatan di atas adalah informasi yang tepat mengenai berapa jumlah tenaga Bell Boy untuk masing-masing Shift dan pada masing-masing hari. Selain dari informasi yang didapatkan diatas, hasil lain yang tak kalah pentingnya adalah perubahan Shift kerja untuk meningkatkan utilitas dari tenaga Bell Boy.