

## INTISARI

Laporan ini bertujuan untuk mengamati cara penerapan *customer service* di Departemen *Front Office* Artotel Hotel Surabaya yaitu suatu keadaan dimana konsumen mengetahui apa yang mereka butuhkan dan perusahaan mencari tahu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Terdapat 9 *rules* pada standar layanan yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai harapan pelanggan.

Aktivitas yang telah dilakukan yaitu melayani *check in* serta *check out*, selain itu juga melayani tamu yang ingin melihat kamar, dan sebagai *operator* untuk menyambungkan telepon dari luar hotel ke departemen lain ataupun bagian reservasi.

Berdasarkan hasil pengamatan pada saat *on the job training* dapat dilihat beberapa *rules* yang belum diterapkan. Untuk itu, departemen *Front Office* Artotel Hotel Surabaya perlu melakukan perbaikan penerapan *rule* pada *customer service* untuk meningkatkan kualitas layanan yang maksimal.

Kata Kunci : *Customer, Customer Service, Job Training*

## **ABSTRACT**

*This report aims to observe the implementation of customer service in the Front Office Department Artotel Hotel Surabaya is a situation where the consumer knows what they need and the company to find out what the needs and desires of consumers. There are 9 rules on the standard of service that can help companies to achieve customer expectations.*

*Activity has been done is serve check in and check out, while also serving guests who want to see the room, and as a telephone operator to connect from outside the hotel to other departments or division of reservation.*

*Based on the observations at the time of on the job training can be seen in some of the rules that have not been applied. Therefore, the front office department Artotel Surabaya hotels need to make improvements in customer service application of the rule to improve the quality of service that the maximum.*

*Keywords : Customer, Customer Service, Job Training*

