

INTISARI

Laporan ini bertujuan untuk mengamati Penerapan *service encounter* Pada Departemen *Front Office* di Novotel Surabaya Hotel & Suite. *Service Encounter* merupakan interaksi langsung antara konsumen dengan karyawan, interaksi ini merupakan saat yang menentukan kualitas jasa dibenak konsumen, apakah memberikan kesan positif atau sebaliknya. Empat sumber kepuasan ataupun ketidakpuasan pelanggan dalam *service encounter* adalah *Recovery*, *Adaptability*, *Spontaneity*, dan *Coping*.

Aktivitas yang dilakukan selama praktik kerja lapangan adalah menjalankan aktivitas sebagai GRO di Departemen *Front Office* sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Setelah semua aktivitas tersebut dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi dan perlu dilakukan perbaikan pada aktivitas tersebut.

Aktivitas yang telah dilakukan dikaitkan dengan konsep dari *service encounter*. Berdasarkan hasil pengamatan dapat dilaporkan bahwa penerapan *service encounter* belum maksimal dan ada beberapa yang perlu dilakukan sebagai perbaikan. Untuk itu, Departemen *Front Office* Novotel Surabaya & Suite perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diterapkan khususnya dalam *service encounter*.

Kata kunci : *Service*, *Service Encounter*, *Customers*

ABSTRACT

This report aims to observe the implementation of service encounter at the front office in Novotel Surabaya Hotel & Suite. Service encounter is a direct interaction between consumer with employees, this interaction is currently determining the quality of services in the minds of consumers, give positive impression or otherwise. Four sources of satisfaction or dissatisfaction of the customer in the service encounter is Recovery, Adaptability, Spontaneity, and Coping.

Activities performed during work practices is exercise as GRO in the Department Front Office in accord with standards set. After all the activities carried out, there are problems that occur and need to be improved in such activities.

Activities that have been undertaken is associated with the concept of the service encounter. Based on the observations can be reported that the implementation of the service encounter has not been fullest and there are some that need to be done as an improvement. For that, the Front Office Novotel Surabaya Hotel & Suite needs to make improvements to enhance the quality of services ia particularly apllied in the service encounter.

Keywords : Service, Service Encounter, Customers