

ABSTRAK

Keunggulan kompetitif bagi hospitality industry terletak pada kualitas layanan, karena inti utama yang dijual dan diadukan dalam industri ini adalah layanan. Kualitas layanan pada umumnya menjadi ujung tombak yang menentukan mampu/tidaknya industri tersebut bertahan dalam dunia persaingan. Salah satu badan usaha terlengkap dalam hospitality industry yang memiliki serangkaian layanan seperti akomodasi, boga, hiburan, serta bisnis demi kepuasan pelanggan adalah Hotel. Seiring perkembangan zaman Hotel pun semakin maju sehingga tidak hanya sekedar menyewakan kamar, tetapi juga mengutamakan kualitas layanan. Buktinya hampir seluruh Hotel terutama bintang 5 menyediakan aneka ragam fasilitas untuk memenuhi kebutuhan manusia baik primer maupun sekunder seperti: tempat tinggal (papan), makanan & minuman (pangan), pakaian (sandang), sarana olahraga, tempat refreking, jasa sekretariat dan perkantoran (bisnis).

Praktik Kerja Lapangan ini dimaksudkan untuk menggambarkan penerapan kualitas layanan di departemen Front Office Hotel Bumi Surabaya, relatif terhadap teoritisnya. Lingkup bahasan juga dibatasi hanya pada bagian greeter dan pada topik kualitas layanan yang diukur dengan 5 dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

Berdasarkan hasil kerja praktik dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di bagian greeter Hotel Bumi Surabaya sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan dari para greeter yang telah memenuhi standar kerja hotel dan tidak adanya keluhan atau komplain tamu. Adapun rekomendasi untuk bagian greeter Hotel Bumi Surabaya yaitu pertama, sebaiknya diberikan tanda misalnya berupa name tag atau pin pada seragam hotel yang membedakan antara trainee dan staff permanen agar bila para trainee melakukan suatu layanan yang kurang memenuhi standar kerja maka tamu dapat memakluminya; kedua, tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah ada; dan ketiga, untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dimasa mendatang sebaiknya lebih ditingkatkan lagi kualitas layanan yang telah ada tersebut.

Kata kunci: Hospitality Industry, Kualitas Layanan, Hotel bintang 5, Departemen Front Office, Greeter