

INTISARI

HARRIS Hotel & Conventions Gubeng merupakan Hotel yang dimiliki oleh PT. Saudara Sekawan Sejahtera dipimpin oleh Bapak David Jahja sebagai Direktur Utama dan Bapak Untung Jahja sebagai komisaris. Hotel ini selalu berusaha memberikan layanan terbaik pada setiap pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji teori *service encounter* pada departemen *front office* terutama di bagian *telephone operator* di tempat praktik kerja lapangan. Teori *service encounter* yang digunakan terdiri dari 4 dimensi, yaitu *recovery*, *adaptability*, *spontaneity*, dan *coping*.

Penelitian dilakukan dengan melakukan *internship* di HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya yang terletak di Jalan Bangka no. 8 - 18. *Internship* atau kerja lapangan dilakukan selama 13 minggu atau 624 jam kerja di departemen *front office* bagian *telephone operator*, *fans relation officer*, dan *front desk agent*. Pengamatan selama melakukan praktik kerja lapangan akan digunakan untuk membahas lebih dalam mengenai penerapan *service encounter* pada bagian *telephone operator* departemen *front office* di HARRIS Hotel & Conventions Gubeng dalam mengaplikasikan keempat dimensi tersebut dalam menangani telepon dari pelanggan.

Berdasarkan pengamatan serta analisis selama melakukan kerja lapangan, diketahui bahwa karyawan *telephone operator* dapat memenuhi seluruh kondisi yang dituangkan dalam setiap dimensi *service encounter*. Hotel HARRIS menunjukkan adanya kesesuaian antara teori *service encounter* dengan layanan aktual yang diberikan oleh karyawan *telephone operator* di Hotel HARRIS Surabaya. Karyawan sempat menemukan beberapa kendala, namun dengan mudah dapat diatasi sehingga keseluruhan layanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas.

Kata kunci: *Service Encounter*, Departemen *Front Office*, HARRIS Hotel & Conventions Gubeng

ABSTRACT

HARRIS Hotel & Conventions Gubeng a hotel owned by PT. Saudara Sekawan Sejahtera led by Mr. David Jahja as Director and Mr. Untung Jahja as commissioner. This hotel has always tried to provide the best service to each customer. This study aimed to test the theory of service encounter at the front office department, especially in the telephone operator section. The theory of service encounter that consisted of 4 dimensions, namely recovery, adaptability, spontaneity, and coping.

The research was carried out by doing an internship at HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya located on Bangka Street number 8 - 18. The Internship or field work conducted for 13 weeks or 624 hours of work in the front office department telephone operator section, fans relation officer, and front desk agent. Observations during field work practices will be used to discuss more about the application service encounter on the telephone operator at the front office department HARRIS Hotel & Conventions Gubeng

Based on the observation and analysis during the internship, it is known that employees of telephone operators can meet all the conditions in each dimension of service encounter. Hotel HARRIS shows compatibility between theory service encounter with the actual service provided by the employees of telephone operator at the Hotel HARRIS Surabaya. Employees could find some obstacles, but can easily be overcome so that the overall service provided can be said to be qualified.

Keywords: Service Encounter, Front Office Department, HARRIS Hotel & Conventions Gubeng