

ABSTRACT

This report aims to describe the front office in serving customers at MaxOne Hotel Dharmahusada by using the dimensions of service quality. Service quality is very important in the hospitality industry, because determines the industry can survive in the existing competition. Front office department has a major influence on impressing guests and assessing the quality of service from the hotel, as it has activities directly related to guest.

The main activity during the internship program is being a receptionist. The job description as a receptionist is as follows: running check-in and check-out process, cashier, telephone operator, and welcoming/ serving guests in the hotel lobby. The service quality of MaxOne Hotel itself can be categorized as good. For every obstacle to occur can be well-handled by the receptionist service quality dimension. However, in fact, the emerging obstacles are still happening frequently.

Based on the internship program that has been done, the authors recommend the MaxOne Hotel front office department to overcome the frequent obstacles by providing additional staffs, office drivers and maintaining the existing service quality.

Keywords: Hospitality Industry, Hotel, Service Quality, Front Office, Reception.



INTISARI

Laporan ini bertujuan menggambarkan peran *front office* dalam melayani pelanggan di MaxOne Hotel Dharmahusada dengan menggunakan dimensi kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting pada *hospitality industry*, karena menjadi ujung tombak yang menentukan industri tersebut dapat bertahan atau tidaknya dalam persaingan yang ada. Departemen *front office* memiliki pengaruh besar dalam pemberian kesan terhadap tamu dan menilai kualitas layanan dari hotel, karena memiliki aktivitas yang berhubungan langsung dengan tamu.

Aktivitas yang dilakukan selama praktik kerja lapangan yaitu menjadi resepsionis. Pekerjaan yang dilakukan yaitu melakukan proses *check in* dan *check out*, menjadi kasir dan operator telepon, serta melayani tamu sebagai resepsionis di *lobby* hotel. Kualitas layanan di bagian resepsionis MaxOne Hotel Dharmahusada dapat dikatakan sudah baik. Semua kendala yang dihadapi dapat ditangani dengan dengan dimensi kualitas layanan yang dimiliki resepsionis. Namun, pada kenyataannya masalah yang dihadapi departemen *front office* tetap terus terjadi secara rutin.

Berdasarkan hasil kerja praktik yang dilakukan, penulis memberikan rekomendasi kepada departemen *front office* MaxOne Hotel Dharmahusada terhadap kendala yang terus dihadapi untuk menambah jumlah karyawan, menambah *driver*, dan tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah dimiliki.

Kata kunci: *Hospitality Industry*, Hotel, Kualitas Layanan, *Front Office*, Resepsionis.