ABSTRAK

Strategi Pengembangan *Front Office Department* di The Axana Hotel Padang

Oleh: Suri Martalia

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya keluhan dari tamu yang disampaikan melalui *Guest Comment* pada *Online Travel Agent*. Keluhan tersebutberisikan tentang pelayanan yang tidak memuaskan, seperti sikap *(attitude)* seorang *Receptionist, Telephone Operator,* dan *Bellboy* yang tidak ramah, tidak menghargai, dan tidak mengistimewakan tamu yang menginap di The Axana Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan strategi dalam pengembangan sikap *(attitude) Front Office Department* di The Axana Hotel Padang dengan menggunakan analisis SWOT yang ditentukan dari faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (peluang dan ancaman). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Data dikumpulkan dengan melakukan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dari para informan penelitian dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data secara reduksi yaitu dengan merangkum, memilih dan menjurus pada pokok penting sekaligus melakukan analisis pada data yang ditemukan pada penelitian.

Hasil penelitian ini secara keseluruhan adanya faktor internal yang didapatkan dari kekuatan dan kelemahan pengembangan *Front Office Department* di The Axana Hotel Padang dan faktor eksternal yang didapatkan dari peluang dan ancaman. Jika dilakukan pengembangan terhadap sikap *(attitude) Front Office Department,* strategi yang dirumuskan:1) Melakukan *briefing* setiap pergantian *shift* agar terciptanya hubungan kerja yang baik dan *over handle* antar karyawan untuk mengurangi terjadinya miskomunikasi. 2) Melakukan *Courtesy call* 10 menit setelah tamu berada di dalam kamar, hal ini bertujuan untuk menawarkan bantuan untuk tamu dan menanyakan apakah ada hal yang ingin ditanyakan seputar fasilitas kamar dan hotel. 3) Menciptakan moment foto bersama tamu di lobby hotel, hal ini sangat menunjang komunikasi dan komentar baik dari tamu.

Kata kunci : ***Front Office Department.***