

ABSTRACT

Selama saya mengikuti program magang di *The Ardjuna Boutique Hotel and Spa*, saya melihat adanya masalah koordinasi yang terjadi di antara para staf *Front Office*. Koordinasi di antara staf *Front Office* hotel sangat penting karena merekalah ujung tombak perusahaan. Masalah ini timbul karena kurangnya komunikasi di antara mereka, sistem komputerisasi yang kurang lengkap, juga kurangnya supervisi kepada para staf.

Kurangnya koordinasi sesama staf *Front Office* ini mengakibatkan kebutuhan dan permintaan tamu terbengkalai sehingga akhirnya tidak terpenuhi dan membuat tamu kecewa. Jika hal ini terus dibiarkan terjadi, maka jumlah tamu hotel yang datang menginap di *The Ardjuna Boutique Hotel and Spa* akan menurun. Saya mempunyai tiga pilihan solusi untuk menyelesaikan permasalahan ini. Solusi pertama adalah supervisor menambahkan material tentang komunikasi di sela-sela pelatihan yang rutin diadakan sebulan sekali. Solusi kedua adalah departemen IT membuat sistem komputerisasi yang lebih lengkap dengan menambahkan formulir permintaan tamu. Solusi ketiga adalah para staf *Front Office* memberikan masukan dan komentar kepada supervisor hal-hal yang terjadi di area *Front Office*.

Untuk menyelesaikan masalah ini, saya mencoba menggabungkan solusi pertama dan kedua. Pertama, supervisor menambahkan material tentang pentingnya komunikasi di antara para staf di sela-sela pelatihan rutin yang diadakan. Kedua, departemen IT menambahkan formulir yang berisi kebutuhan dan permintaan para tamu yang dapat diakses oleh semua staf *Front Office*.

TABLE OF CONTENT

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii-iv
TABLE OF CONTENTS	v
CHAPTER I. INTRODUCTION	1-7
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitation of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS	8-11
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	12-20
CHAPTER IV. CONCLUSION	21-23
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	
C. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	
D. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	