

INTISARI

Dalam industri pariwisata, akomodasi sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Seperti yang kita ketahui hotel adalah salah satu akomodasi yang paling diminati untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Maka dari itu hotel perlu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada wisatawan. Untuk memberikan pelayanan dalam hotel tentunya ada departemen yang terkait agar pelayanan maksimal dan memuaskan, salah satu departemen tersebut adalah *front office*. Sebagai departemen operasional, *front office* memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan baik pada saat tamu tiba di hotel, hingga tamu meninggalkan hotel. Untuk memberikan pelayanan maksimal dan memuaskan perlu adanya pelayanan yang serba cepat agar tamu tidak menunggu terlalu lama, namun akibat dari tuntutan tersebut menjadi salah satu pemicu terjadinya kesalahan dalam proses *input* data. Data yang di-*input* akan menjadi salah satu alat komunikasi antar departemen, oleh karena itu sangat perlu diperhatikan dalam proses *input* agar tidak terjadi kesalahan yang berakibat fatal.

Tujuan dari manajemen *input* data ini adalah untuk mengetahui, mengidentifikasi faktor-faktor yang mengakibatkan terjadinya kesalahan pada saat proses *input* data yang kemudian diciptakan suatu standar operasional prosedur yang diharapkan mampu meminimalisir kesalahan pada saat melakukan *input* data menggunakan *Big System*.

Guna mendapatkan suatu standar operasional prosedur yang baik penulis melakukan beberapa proses yang berkaitan dengan *input* data yaitu mengamati karyawan pada saat melakukan proses *input* data, mengamati tahapan yang dilakukan hingga ikut serta dalam melakukan proses *input* data tersebut, yang pada akhirnya dapat disusun suatu standar operasional prosedur (SOP) yang memperjelas bagaimana proses *input* data yang baik, efektif dan efisien menggunakan *Big System* di *front office department* Yellow Star Hotel Gejayan.

Kata kunci: Yellow Star Hotel, *Front office*, *Big System*, Manajemen dan *Input*

Data

ABSTRACT

In tourism industry, accommodation is very necessary to complete traveler's needs. As we know, hotel is one of the most interesting accommodation to complete traveler's needs. Therefore, hotel needs to provide the best services for tourists. That's why, there are a few of relevant departments to give an optimal service and satisfy the guest. One of those departments is front office. As an operational, front office department has an important role to provide a good service when the guest arrive at the hotel, until they leave the hotel. To provide the maximum service and satisfy the guest, we need to work quickly to minimize the waiting time of the guest. But, as the effect of those demand, become the caused of errors in input data. Inputted data become communication equipment between department, it is necessary to considered in the process of inputting data to avoid the mistakes that could harm.

The purpose of this input data management is to know, identify factors causing errors during the data input process and then made standard operating procedures that are expected to minimize errors when input data using Big System.

To obtain a good standard operating procedure the author performs several processes related to the input data that is observing employees during the input data process, observing the steps taken until to participated in input data process, which in the end can compile Standard Operational Procedures (SOP) which clarify how the input data process works well, effectively and efficiently using Big System in front office department of Yellow Star Hotel Gejayan.

Keywords: *Yellow Star Hotel, Front office, Big System, Management and Input Data*