

PENERAPAN KONSEP *THE FLOWER OF SERVICE* PADA THE ATRIUM HOTEL AND RESORT YOGYAKARTA

Bella Rizkiana Eka Wulandari

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktifitas perusahaan menggunakan konsep *the flower of service* yang telah diterapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan dengan cara perolehan data menggunakan observasi dan wawancara yaitu mengajukan pertanyaan dengan karyawan hotel dan melakukan observasi secara langsung pada The Atrium Hotel and Resort. Dalam penerapan konsep *the flower of service* perusahaan memberikan layanan tambahan untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa The Atrium Hotel and Resort sudah meningkatkan layanan tambahan baik layanan tambahan yang memperkuat maupun layanan tambahan yang mempermudah. Dalam layanan mempermudah The Atrium Hotel and Resort memberikan kemudahan dengan adanya informasi melalui *website* dan papan nama, dalam pemesanan kamar, pelanggan tidak harus datang langsung ke hotel melainkan bisa memesan secara *online*. Proses penagihan selalu dilakukan dengan mengingatkan pelanggan bahwa pelanggan akan segera melakukan proses *check out* dan kemudahan pembayaran dapat dilakukan dengan cara pembayaran tunai, kredit dan *guarantee letter*. Pelayanan yang memperkuat di The Atrium Hotel and Resort yaitu pada elemen konsultasi pelanggan dapat berkomunikasi langsung dengan sales melalui kegiatan *meet and greet* dan pelanggan dapat merasakan keramahan yang diberikan *front office* yang siap memberikan informasi kepada pelanggan. Tempat parkir yang luas dengan penjagaan *security* dapat membuat pelanggan merasa nyaman dalam penyimpanan kendaraannya dan The Atrium Hotel and Resort juga siap memberikan pelayanan kepada pelanggan apabila pelanggan mempunyai permintaan-permintaan khusus.

Kata Kunci : *The flower of service, Hotel, Layanan Tambahan, Metode Kualitatif.*

APPLICATION OF THE CONCEPT OF THE FLOWER OF SERVICE ON THE ATRIUM HOTEL AND RESORT YOGYAKARTA

Bella Rizkiana Eka Wulandari

Abstract

This study aims to determine the activities of companies using the concept of the flower of service that has been applied. The method used in this research is a qualitative method. Qualitative research is done by obtaining data using observation and interviews, namely asking questions with hotel employees and conducting direct observations at The Atrium Hotel and Resort. In applying the concept of the flower of service the company provides additional services to improve the quality of the company. The results of the study show that The Atrium Hotel and Resort has improved additional services both in addition to strengthening services and additional services that make it easier. In facilitating services, The Atrium Hotel and Resort makes it easy with information through the website and signboard, in booking rooms, customers do not have to come directly to the hotel but can order online. The billing process is always done by reminding customers that customers will immediately check out and the ease of payment can be made by cash payment, credit and guarantee letter. Strengthening services at The Atrium Hotel and Resort are on the element of consultation that customers can communicate directly with sales through a meet and greet event and customers can feel the hospitality provided by the front office that is ready to provide information to customers. A large parking lot with security guard can make customers feel comfortable in storing their vehicles and The Atrium Hotel and Resort is also ready to provide services to customers if customers have special requests.

Keywords: *The flower of service, Hotels, Additional Services, Qualitative Methods.*