

## ABSTRAK

Dunia perhotelan kian marak dari tahun ke tahun, khususnya di Indonesia yang cukup besar. Bahkan untuk kota Surabaya pendirian hotel-hotel jaringan internasional masih terus berlangsung. Salah satu hotel jaringan internasional di Surabaya yakni Sheraton Surabaya Hotel & Tower. Pada industri perhotelan yang semakin canggih ini penggunaan sistem komputer sangat diperlukan terutama departemen kantor depan. Untuk menghadapi persaingan hotel hotel seraton menggunakan sistem aplikasi yang tepat guna. Dari penggunaan sistem aplikasi ini banyak terjadi kendala. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat tema upaya pihak manajemen dalam mengatasi kendala yang muncul akibat penerapan Microsoft Visual Basic di Sheraton Surabaya Hotel & Tower.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Peneliti menggunakan metode ini dengan tujuan mendeskripsikan tujuan dan manfaat yang diperoleh oleh karyawan kantor depan setelah diberikan pelatihan oleh pihak manajemen hotel Sheraton Surabaya. Dari pelatihan ini diharapkan karyawan kantor depan dapat mengatasi kendala yang terjadi akibat penerapan aplikasi Microsoft Visual Basic dengan pelatihan itu juga karyawan lebih memiliki wawasan serta pengetahuan yang luas dan proses pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan baik. Misalnya bagian reservasi saat melayani tamu check-in dengan sistem tiba-tiba listrik padam karyawan tersebut menerapkan apa yang mereka terima pada saat pelatihan karyawan tersebut menggunakan sistem manual terlebih dahulu baru di masukkan kedalam sistem komputer.