

Muhammad Yusuf Syahidin

10842 | Junior Fullstack Developer | Resource and Application Service

Analisis Film Hotel Mumbai (2018)

- **Rangkuman dan sinopsis film**

Film ini merupakan film yang berdasarkan kisah nyata yang terjadi pada tahun 2008. Film ini mengisahkan sekelompok pemuda yang melakukan tindakan terorisme ke beberapa tempat salah satunya adalah Hotel Taj Mahal Palacem Mumbai. Selain itu beberapa tamu dan staf hotel berusaha untuk bertahan dari serangan terorisme tersebut.

- **Scene yang merepresentasikan customer focused orientation**

1. **Sambutan Hangat dan Profesionalisme Staf**

Hubungan: Staf hotel yang menyambut tamu dengan hangat mencerminkan orientasi fokus pelanggan yang kuat. Mereka berusaha memberikan pengalaman positif sejak awal, menunjukkan bahwa hotel mengutamakan kepuasan tamu. Fokus pada pelanggan tercermin dari perhatian dan usaha staf untuk memenuhi harapan tamu.

2. **Dedikasi dalam Menyediakan Makanan**

Hubungan: Ketika staf berusaha menyiapkan makanan untuk tamu meskipun dalam situasi berbahaya, ini menunjukkan komitmen mereka terhadap kebutuhan dan kenyamanan pelanggan. Orientasi fokus pelanggan tidak hanya tentang memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga memberikan layanan yang meningkatkan pengalaman tamu. Usaha ini menciptakan rasa dihargai dan diakui bagi tamu.

3. **Upaya Evakuasi dan Perlindungan Tamu**

Hubungan: Ketika staf hotel secara aktif mengarahkan tamu ke tempat yang lebih aman, ini mencerminkan perhatian yang mendalam terhadap keselamatan tamu. Orientasi fokus pelanggan menuntut staf untuk selalu berpikir dan bertindak demi kepentingan pelanggan, terutama dalam situasi kritis. Staf menunjukkan bahwa keselamatan dan kenyamanan tamu adalah prioritas utama.

4. **Empati dan Dukungan Emosional**

Hubungan: Interaksi staf yang menenangkan tamu yang panik menunjukkan bahwa layanan pelanggan harus melampaui hanya memenuhi kebutuhan fisik. Fokus pelanggan mencakup memahami emosi dan kekhawatiran tamu. Dengan memberikan dukungan emosional, staf menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman, yang sangat penting dalam situasi yang menegangkan.

5. Kesetiaan Staf dalam Situasi Berbahaya

Hubungan: Tindakan staf yang berisiko untuk melindungi tamu menunjukkan komitmen yang kuat terhadap orientasi fokus pelanggan. Kesetiaan dan pengorbanan staf menciptakan rasa aman bagi tamu dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap hotel. Dalam konteks fokus pelanggan, hal ini mencerminkan nilai-nilai pelayanan yang mengutamakan kesejahteraan pelanggan di atas segalanya.