

Nama : Edo Laksana Widodo

NIK : 10843

Department : RAS

HOTEL MUMBAI

1. Rangkuman Film dengan Gagasan Pokok/Intisari

Hotel Mumbai mengisahkan perjuangan para tamu dan staf di Taj Mahal Palace Hotel selama serangan teroris Mumbai pada 2008. Film ini menggambarkan keberanian dan solidaritas dalam menghadapi situasi hidup dan mati. Fokus utama cerita adalah pada staf hotel, yang dengan berani tetap melayani dan melindungi para tamu, menunjukkan dedikasi dan nilai-nilai kemanusiaan di tengah kekacauan. Tokoh utama seperti Arjun, pelayan di hotel, adalah simbol dari pelayanan tulus yang menempatkan keselamatan tamu di atas keselamatan pribadi.

Intisari utama film ini adalah pentingnya kepedulian, keberanian, dan dedikasi dalam menghadapi ancaman nyata. Staf Taj Mahal Palace Hotel mewujudkan nilai customer focus orientation yang tak terbatas pada kenyamanan pelanggan, tetapi pada komitmen untuk menjaga keselamatan dan keamanan para tamu, meski hal ini menempatkan nyawa mereka dalam risiko. Film ini juga memperlihatkan bagaimana ketakutan dapat dihadapi dengan keberanian kolektif dan bagaimana kemanusiaan dapat bersinar bahkan di saat-saat tergelap.

2. Scene yang Berhubungan dengan Customer Focus Orientation

Berikut adalah sepuluh scene dari film yang berhubungan dengan customer focus orientation, beserta hubungannya dengan konsep tersebut:

- **Arjun Bersiap Meski Tak Ada Sepatu yang Layak**

Hubungan dengan Customer Focus Orientation: Arjun menunjukkan dedikasinya pada tugas dan pelayanan terhadap tamu, meskipun ia menghadapi kesulitan pribadi. Ini mencerminkan prinsip customer focus orientation, di mana staf menempatkan kebutuhan dan kenyamanan tamu di atas kendala pribadi mereka.

- **Arjun Memberi Tahu Para Tamu Tentang Situasi Bahaya**

Hubungan dengan Customer Focus Orientation: Arjun memastikan para tamu tahu akan situasi yang mengancam dan mencoba menenangkan mereka. Ini adalah wujud dari customer focus orientation karena ia memberi informasi yang akurat demi kenyamanan dan keamanan para tamu di tengah situasi berbahaya.

- **Chef Hemant Oberoi Memotivasi Staf untuk Tetap Melayani Tamu**

Hubungan dengan Customer Focus Orientation: Chef Oberoi menekankan pentingnya tanggung jawab staf terhadap tamu, menunjukkan komitmen untuk tetap mengutamakan pelayanan, meskipun dalam keadaan ekstrem. Ini mencerminkan dedikasi untuk tetap melayani tamu dengan penuh empati.

- **Para Staf Membimbing Tamu ke Tempat Aman**

Hubungan dengan Customer Focus Orientation: Staf yang memandu para tamu ke tempat aman menunjukkan upaya untuk melindungi keselamatan mereka. Ini menunjukkan prinsip customer focus orientation, di mana keselamatan dan kesejahteraan tamu menjadi prioritas utama staf hotel.

- **Arjun Melindungi Seorang Tamu yang Terpisah dari Grup**

Hubungan dengan Customer Focus Orientation: Arjun tidak hanya mengamankan seluruh grup, tetapi juga memperhatikan tamu secara individual. Hal ini menunjukkan perhatian pada kebutuhan khusus setiap tamu, yang merupakan inti dari customer focus orientation.

- **Staf Menenangkan Tamu yang Panik di Ballroom**

Hubungan dengan Customer Focus Orientation: Dalam ballroom, staf menenangkan tamu yang ketakutan, yang mencerminkan dukungan emosional dan psikologis. Ini adalah aspek penting dari customer focus orientation, yaitu memberikan rasa aman dan kenyamanan di luar layanan fisik.

- **Arjun Mengorbankan Keselamatannya untuk Menjaga Tamu Terlindungi**

Hubungan dengan Customer Focus Orientation: Arjun menempatkan keselamatan tamu di atas keselamatannya sendiri, menunjukkan dedikasi yang ekstrem terhadap kebutuhan tamu. Ini adalah contoh nyata dari komitmen penuh terhadap keselamatan tamu.

- **Staf Mengatur Jalur Evakuasi untuk Anak-anak dan Lansia**

Hubungan dengan Customer Focus Orientation: Dengan memprioritaskan anak-anak dan lansia, staf menunjukkan kepekaan terhadap kebutuhan unik tamu. Mengutamakan evakuasi bagi kelompok yang rentan adalah bentuk empati dalam customer focus orientation.

- **Chef Oberoi Berusaha Menjaga Moral Staf dan Tamu**

Hubungan dengan Customer Focus Orientation: Chef Oberoi berupaya mempertahankan semangat staf dan tamu di tengah situasi yang menegangkan. Memberikan dukungan moral adalah bagian dari pelayanan yang melibatkan aspek emosional tamu, yang menjadi bagian penting dalam customer focus orientation.

- **Staf Tetap Bersama Para Tamu Hingga Tim Penyelamat Tiba**

Hubungan dengan Customer Focus Orientation: Hingga akhir, staf tetap berada di sisi para tamu dan tidak meninggalkan mereka dalam bahaya. Sikap ini menunjukkan dedikasi total untuk memastikan tamu merasa aman dan terlindungi, yang merupakan aspek inti dari customer focus orientation.