

ABSTRAK

RFID (*Radio Frekuensi Identifikasi*) merupakan teknologi baru yang mampu mengirimkan identitas berupa digit tertentu. Di Nilai Springs Resort Hotel ini pintu kamar sering kali tidak dapat dibuka saat tamu hendak masuk kamar. Fenomena ini disebabkan karena tidak adanya *maintenance* berkala dari pihak *engineering* hotel. Tujuan penelitian penulis dalam proyek akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel, mengetahui peran divisi terkait dalam merawat *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel, dan untuk mengetahui bagaimana optimalisasi *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel dalam meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu jangan sampai masalah kecil di hotel merusak keseluruhan citra hotel. Metode penelitian di sini saya menggunakan observasi, studi pustaka, wawancara, dokumentasi. Hasil dari penelitian di sini yaitu divisi *Front Office* telah melakukan bagian tugasnya dengan benar dan divisi *Engineering* masih kurang optimal dalam melakukan tugasnya di sini saya mencoba memberi saran untuk dapat mengoptimalkan penggunaan *Smart Key* tersebut.

Kata Kunci (*Keywords*) : RFID, *Smart key*, Optimalisasi pelayanan, Nilai Springs Resort Hotel

