

## Abstrak

*Front desk officer* atau lebih dikenal dengan *receptionist* adalah petugas Hotel yang bekerja di bawah Departemen *front office*(FO), dan merupakan cerminan dari kualitas pelayanan hotel karena *front desk officer* merupakan orang pertama yang bertemu dan berkomunikasi langsung dengan tamu. Pelatihan untuk *front desk officer* sangat diperlukan setiap hotel karna seorang *front desk officer* merupakan orang pertama yang akan dijumpai oleh tamu-tamu hotel, kesan pertama yang diberikan kepada tamu sangat penting karena menyangkut kredibilitas hotel dan citra hotel di mata tamu, biaya yang dibutuhkan untuk melakukan sekali pelatihan *front desk officer* pun bisa dikatakan cukup mahal kisaran Rp. 6.500.000/orang, menurut hasil survei rekapitulasi tanggapan responden terhadap pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan *front office* di Hotel Furaya Kota Pekanbaru didapatkan hasil bahwa pelatihan *front desk officer* masih kurang di bagian tenaga pelatih, sarana, dan prasarana. Berdasarkan permasalahan di atas, maka dikembangkanlah Front.O VR: sistem pelatihan *hotel front desk officer* berbasis realitas virtual, yang dapat memudahkan dan mengurangi biaya untuk melakukan pelatihan terhadap *front desk officer* yang ada di hotel tersebut.

Teknologi yang digunakan dalam pengembangan sistem ini menggunakan teknologi *Virtual Reality* untuk memvisualisasikan pelatihan *front desk officer* dan menggunakan *speech recognition* untuk dijadikan media berinteraksi di dalam sistem ini. Setiap kata atau kalimat yang diucapkan oleh pengguna nanti akan berpengaruh pada nilai yang akan diberikan oleh sistem.

Berdasarkan *user testing* yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa sistem sudah cukup menggambarkan bagaimana menjadi seorang *front desk officer* dan sudah cukup untuk menjadi media pembelajaran menjadi seorang *front desk officer*.

**Kata kunci:** *Front Desk Officer*, Hotel, Video 360°, Pelatihan, dan *Virtual Reality*.