

PENERAPAN KONSEP PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

TUGAS AKHIR

Oleh :

**Gracia Esther Menajang
NIM : 19 051 005**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
2022**

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	<i>ii</i>
MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	vi
BIOGRAFI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Perumusan Masalah	3
1.4 Pembatasan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
a. Bagi Perusahaan	4
b. Bagi Politeknik Negeri Manado	4
c. Bagi Peneliti	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian <i>Excellent Service</i> (Pelayanan Prima).....	5
2.1.2 Faktor Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>).....	6
2.1.3 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>).....	7

2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	8
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	9
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	10
3.2 Jenis dan Metode Penelitian	10
3.2.1 Jenis Penelitian	10
3.2.2 Metode Penelitian	10
3.3 Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data	11
3.3.1 Jenis Data	11
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	11
3.4 Klarifikasi Variabel Penelitian	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	13
4.1 Gambaran Umum Sintesa Peninsula Hotel Manado	13
4.1.1 Logo Perusahaan	13
4.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	13
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	14
4.1.3.1 Visi	15
4.1.3.2 Misi	15
4.1.4 Struktur Organisasi Sintesa Peninsula Hotel Manado	15
4.1.4.1 Uraian Tugas	16
4.1.5 Sumber Daya Manusia	19
4.2 Hasil Penelitian	20
A. Karakteristik Responden	20
B. Klasifikasi Responden	20
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
2. Responden Berdasarkan Usia	21
C. Tabulasi Data	21
4.3 Pembahasan	22

BAB V PENUTUP	25
5.1 Kesimpulan	25
5.2 Saran	25
Lampiran.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata yaitu sebagai sarana akomodasi bagi wisatawan Nusantara maupun wisatawan mancanegara, hotel yang bertahan adalah hotel yang dapat memberi kualitas pelayanan yang baik kepada tamu. Mulai dari pelayanan jasa dan fasilitas, fasilitas merupakan sebuah pelayanan penunjang operasional seperti jaringan wifi, komputer dll. Fasilitas yang menunjang pelayanan operasional di hotel salah satunya adalah *department* bagian IT, pada era sekarang ini penggunaan komputer dan jaringan sudah menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi perusahaan, dengan menggunakan sistem maka banyak pekerjaan yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Fasilitas pelayanan penunjang ini juga merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah pelayanan di perusahaan.

Sintesa Peninsula Hotel Manado merupakan salah satu hotel yang ada di Sulawesi Utara yang merupakan hotel bintang 4 dengan Misi “*A hospitality Brand that people preferred and trust*” artinya menjadi merek perhotelan yang di sukai dan di percaya orang. Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki fasilitas kamar dengan total 150 kamar, 6 jenis tipe kamar yaitu *Superior Rooms, Studio Rooms, Corner Suites, Deluxe Suites, Sintesa Suites* dan *Presidential Suites* sesuai dengan kebutuhan tamu dan dikombinasikan dengan fasilitas konferensi, seminar, *event* dan *meeting* yang dapat melayani hingga 1.000 tamu.

Sesuai dengan fasilitas yang tersedia dengan misi yang dimiliki Sintesa Peninsula Hotel Manado maka dari itu, Sintesa Peninsula Hotel Manado harus memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan misi yang ada, yaitu akan membuat sebuah merek perhotelan yang disukai dan dipercaya orang. Sintesa Peninsula Hotel memiliki beberapa department, *Sales & Marketing Department* berperan paling depan di hotel karena akan mempromosikan jasa serta fasilitas yang ada dan harus memberikan kepuasan kepada tamu dengan pelayanan *Excellent Service*. Pelayanan *Excellent Service* berasal dari bahasa inggris, *service* yang artinya jasa, pelayanan, dan tugas, sedangkan *excellent* adalah unggul, ulung,

terbaik. Pengertian *Excellent Service* adalah upaya memberikan layanan terbaik untuk yang berorientasi pada kepentingan pelanggan yang memungkinkan kita mampu memberikan dan terciptanya kepuasan yang optimal.

Selama 3 bulan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Sintesa Peninsula Hotel Manado peneliti di tempatkan di bagian *Sales & Marketing Department* berperan menjadi Admin *Sales*. Peneliti juga melakukan training dengan kegiatan tugas-tugas secara umum *sales* seperti membuat BEO (*Banquet Event Order*), memantau perkembangan *event*, *served* tamu *meeting* serta turun *sales call*. Selama peneliti melakukan kegiatan memantau perkembangan *meeting*, peneliti menerima komplain langsung dari tamu yaitu mengenai jaringan wifi yang lambat, lewat masalah tersebut peneliti ingin mengamati apakah masalah wifi yang lambat ini mengganggu kenyamanan tamu walaupun pelayanan yang lainnya sudah baik dan apakah tamu puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Sintesa Peninsula Hotel Manado walaupun masih ada masalah tentang jaringan wifi yang lambat.

Berdasarkan dengan latar belakang diatas maka peneliti terinspirasi untuk meneliti dengan judul :

“PENERAPAN KONSEP PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO”

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan pengamatan peneliti selama turun lapangan memantau perkembangan *meeting* di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Peneliti melihat pelayanan yang diberikan dari bagian *banquet* hotel Sintesa Peninsula sudah sangat baik, mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga acara berjalan sampai dengan selesai. Dalam beberapa kali peneliti melakukan pengamatan tersebut, peneliti pernah menerima komplain dari salah satu tamu yang mengikuti *meeting*, yaitu *complain* mengenai masalah jaringan wifi yang kurang maksimal, penyebab jaringan wifi yang kurang maksimal itu dikarenakan ada beberapa *event* di hotel dan banyak pengguna yang menggunakan jaringan wifi tersebut. Jaringan wifi ini

juga sebuah fasilitas pelayanan yang menunjang operasional di hotel, salah satunya menunjang tentang pemberian pelayanan melalui fasilitas jaringan wifi yang digunakan tamu. Dapat diidentifikasi bahwa dari masalah komplain tersebut akan berdampak tidak baik pada kualitas pelayanan lainnya yang telah diberikan Hotel Sintesa Peninsula. Oleh karena itu peneliti ingin meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Sintesa Peninsula melalui penerapan Konsep *Excellent Service*.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat di rumuskan sebuah permasalahan yaitu:

1. Apakah konsep pelayanan prima (*excellent service*) berhubungan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado?

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilakukan hanya untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang tamu *meeting* rasakan di Sintesa Peninsula Hotel Manado

Penelitian ini hanya kepada tamu *meeting* yang berada di Sintesa Peninsula Hotel Manado

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis konsep pelayanan prima (*excellent service*) berhubungan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan untuk mengkaji kualitas pelayanan pada Sintesa Peninsula Hotel Manado, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

2. Bagi Politeknik Negeri Manado

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai sarana tambahan referensi di Perpustakaan kampus Politeknik Negeri Manado

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman mengenai kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado