

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE*  
DI HOTEL SUTANRAJA MANADO BERDASARKAN  
ONLINE REVIEW DI GOOGLE**

**SKRIPSI**

**DI SUSUN OLEH:**

Michelle Mikha Kandioh

NIM: 20064121



**POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BIOGRAFI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II .....	4
TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 LANDASAN TEORI .....	4
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	4
2.1.2 Pengertian <i>Front Office</i> .....	5
2.1.3 Pengertian Online Review .....	6
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	7
2.3 Kerangka Berpikir .....	8
Bab III .....	9
METODOLOGI PENELITIAN .....	9
3.1 Jenis Penelitian .....	9
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
3.3 Sumber Data .....	9
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	10

Bab IV .....	11
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	11
4.1 Gambaran Umum .....	11
4.1.1 Sejarah Hotel.....	11
4.1.2 Lokasi Sutanraja Hotel Manado .....	12
4.1.3 Visi dan Misi Sutanraja Hotel & Convention Center .....	13
4.1.4 Department yang ada di Sutanraja Hotel Manado.....	13
4.1.6 Jadwal Kerja/Schedule Petugas resepsionis terbagi menjadi 3 Shift: .....	14
4.2 Fasilitas-fasilitas di Sutanraja Hotel Manado .....	14
4.2.1 Tipe dan jumlah kamar dari Sutanraja Hotel Manado.....	14
4.2.2 Fasilitas-fasilitas di kamar Sutanraja Hotel Manado .....	15
4.2.3 Fasilitas-fasilitas Room Meeting dan fasilitas lainnya: .....	15
4.3 Hasil Observasi .....	16
4.4 Pembahasan.....	19
Bab V .....	25
PENUTUP .....	25
5.1 Kesimpulan .....	25
5.2 Saran .....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	27
DAFTAR LAMPIRAN.....	29



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Google adalah aplikasi yang berperan penting dalam kemajuan teknologi saat ini. Google merupakan layanan pencari informasi berbasis digital, google sudah didirikan sejak 15 september 1997, mesin pencari ini memudahkan pengguna dalam menemukan atau menggali informasi secara rinci. Pengguna google juga dapat menggunakan semua perangkat dari google kapan saja dan dimana saja karena kita hanya perlu mengetik kata kunci yang ingin kita cari dan semua informasi akan di dapatkan lewat google.

Selain itu, google menyediakan layanan berupa informasi yang akurat seperti suatu tempat penginapan, dan google sudah bekerja sama perusahaan di bidang *travel agent* dan ini dapat mempermudah pengguna ketika ingin mencari rekomendasi suatu tempat, informasi harga serta ulasanya bisa di dapat lewat google.

*Review* dalam konteks umum dapat merujuk pada evaluasi atau penilaian tentang suatu hal, seperti produk, layanan, karya seni, buku, film, atau kejadian tertentu. *Review* biasanya mencakup pendapat, komentar, dan penilaian seseorang atau kelompok tentang kualitas, kelebihan, kekurangan, atau pengalaman mereka terkait suatu hal.

*Review* dapat berbentuk tertulis, seperti artikel atau blog, atau berbentuk visual, seperti video. Tujuan dari *review* adalah membantu orang

lain dalam membuat suatu keputusan ataupun pemahaman yang lebih baik tentang suatu hal tanpa harus mengalami sendiri.

Dalam melaksanakan praktek kerja lapangan di Sutanraja Hotel Manado, Peneliti mengamati bagaimana keadaan mempengaruhi kenyamanan atau kepuasan para Tamu selama 6 bulan di bagian Front Office, selama PKL peneliti melakukan observasi dan mendapati adanya kekurangan dalam pelayanan dari bagian front office yaitu keterlambatan dan kurangnya inisiatif terhadap informasi yang di berikan Tamu, sehingga masalah ini atau kasus ini disampaikan oleh tamu lewat platform Google. Melalui pengamatan di platform Google maka penulis tertarik untuk menceritakan atau mengulas ulasan dari para tamu. Contohnya pada saat tamu menelpon di bagian front office dan ingin meminta handuk ataupun kebutuhan lain terkadang di bagian front office tidak langsung memberitahu kepada departemen atau petugas lain untuk segera memberikan apa saja kebutuhan tamu, dan pada saat tamu meminta sesuatu lewat telepon seringkali pihak front office lupa untuk memberitahu kepada petugas sehingga hal ini membuat tamu kesal dan menelpon kembali di bagian front office. Dengan adanya keterlambatan dalam memberikan informasi maka hal ini dapat menjadi masalah yang besar ketika tamu memberikan ulasan yang negatif maka peneliti akan membandingkan ulasan yang dipublikasikan oleh para Tamu terhadap persepsi layanan yang ada di Sutanraja Hotel dengan mengamati dan menganalisis apakah kualitas layanan hotel sesuai dengan ulasan yang telah di berikan oleh para tamu. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* DI HOTEL SUTANRAJA MANADO BERDASARKAN *ONLINE REVIEW* DI GOOGLE”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya gambaran tersebut, dengan kurangnya kualitas layanan yang ada, maka penulis merumuskan masalah yaitu

**”BAGAIMANA KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* DI HOTEL SUTANRAJA MANADO BERDASARKAN *ONLINE REVIEW* DI GOOGLE?”**

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi ulasan tentang hotel Sutanraja Manado di Google
- b. Menganalisis ulasan-ulasan yang ada di Google

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat :

- a. Untuk memahami lebih dalam tentang suatu permasalahan dan cara penyelesaian dari masalah tersebut
- b. Penelitian dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna untuk mengatasi tantangan atau masalah
- c. Dapat melatih kita bagaimana cara kita berpikir, berkomunikasi, dan bagaimana cara kita menyelesaikan isu-isu tertentu