

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA HOTEL FRONT ONE
HARVEST WONOSOBO PADA TAMU MENGINAP DAN
TENANT MICE**

LAPORAN TUGAS AKHIR



PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA HOTEL FRONT ONE
HARVEST WONOSOBO PADA TAMU MENGINAP DAN
TENANT MICE**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana



Nama : Livia Nadia Utami

NIM : 33118010035

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
TINJAUAN PELAYANAN PRIMA HOTEL FRONT ONE HARVEST
WONOSOBO PADA TAMU MENGINAP DAN TENANT MICE

Oleh:

Livia Nadia Utami

NIM: 33118010035

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir
pada Tanggal:
Kamis, 26 Agustus 2021

Yenida Parmariza, S.Sos., MM Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Ikhyandini Garindia Atrisyanti ST.Mn, M.MT

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Livia Nadia Utami
NIM : 33118010035
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Implementasi Pelayanan Prima Hotel Front One
Harvest Wonosobo Pada Tamu Menginap Dan Tenant
MICE
Tanggal Sidang : 26 Agustus 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Yennida Parmariza, S.Sos., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

LPTA
09210356



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Livia Nadia Utami

NIM : 33118010035

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2021



Livia Nadia Utami

33118010035

RINGKASAN

Pelayanan pada tamu menginap dan tenant MICE memang sudah seharusnya selalu diperhatikan dengan baik oleh hotel. Baik di tujukan untuk mempertahankan, maupun meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam menjalani bisnis di bidang pelayanan, baik hotel maupun tenant MICE selalu mengedepankan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah tolok ukur terdekat yang dapat dirasakan tamu hotel bahwa sebuah industri dapat menjadi tempat yang dipercaya. Seperti saat ini di masa pandemi covid-19, pelayanan prima ditingkatkan dengan memperhatikan protokol kesehatan tamu hotel selama berada di hotel. Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima Front One Harvest Wonosobo yang memiliki SOP pada karyawan demi memaksimalkan pelayanan prima terhadap tamu menginap dan tenant MICE. Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dan wawancara. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Kata Kunci : MICE, Pelayanan prima, Hotel Front One Harvest Wonosobo, Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Hotel Front One Harvest Wonosobo Pada Tamu Menginap Dan Tenant MICE”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S,Mn, M.MT selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen.
4. Ibu Yennida Parmariza, S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya laporan tugas akhir ini.
5. Bapak Zazly Perdana Kusuma selaku *General Manager* Front One Harvest Hotel Wonosobo yang mengizinkan untuk observasi dan magang.

6. Manajemen dan karyawan-karyawan Hotel Front One Harvest Wonosobo yang selalu memberi semangat, ilmu, dan menerima baik saat saya magang disana.
7. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang telah mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
8. Teristimewa, orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
9. Iis Fitriah, Liani Yunitasari, Hasna Permatasari, Nisrina Kusuma, Anisa Pertiwi, Anindita Dyah, Karin Amadea, Soraya Aditya, Rifdah Aulia, Lakeisha Fitridayanti, dan Maalikhah Aslamiah dan para teman yang lain yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu semoga kita dapat mewujudkan impian dan dapat sukses bersama.
10. Teman-teman MICE 2018 dan teman-teman D3 Manajemen angkatan 2018, sert kakak tingkat D3 Manajemen yang selalu memberi semangat dan mendukung satu sama lain selama kuliah, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu semoga kita dapat mewujudkan impian kita.

Penulis menyadari , bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun diri berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan

kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini semoga bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 26 Agustus 2021



Livia Nadia Utami



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Topik	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan	5
D. Manfaat Penulisan	6
E. Metode Penelitian	6
1. Desain Penelitian	6
2. Jenis Data	6
3. Sumber Data	7
4. Metode Pengumpulan Data	7
5. Metode Analisis Data	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
1. Manajemen Pelayanan	9
a. Pengertian Manajemen Pelayanan	9
b. Jenis Manajemen Pelayanan	9
c. Pengertian Pelayanan Prima	11
2. Keluhan Pelanggan	17
B. Penelitian Terdahulu	19

C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	22
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Gambaran Umum Perusahaan	24
1. Profil Perusahaan.....	24
2. Nilai-nilai Perusahaan.....	26
3. Visi dan Misi Perusahaan	28
4. Tujuan/Motto Perusahaan.....	29
5. Kebiasaan Perusahaan	29
6. Struktur Organisasi.....	30
B. Pembahasan	31
1. Pelaksanaan Observasi dan Magang.....	31
2. Implementasi Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung di Hotel Front One Harvest Wonosobo	33
a. Standar Operasional Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Pengunjung dan Tenant MICE	34
b. Penilaian Pengunjung Terhadap Pelayanan Prima Hotel Front One Harvest Wonosobo.....	38
c. Kualitas Pelayanan Prima dalam 7a+s	42
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	48
A. Simpulan.....	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Logo Perusahaan Hotel Front One Harvest Wonosobo	24
3.2	Logo Perusahaan Azana Hotel Management	24
3.3	Gedung Hotel Front One Harvest Wonosobo	26
3.4	Meeting Head Division Hotel Front One Harvest Wonosobo	30
3.5	Struktur Organisasi Hotel Front One Harvest Wonosobo	30
3.6	Penilaian dan Komentar di Aplikasi Tiket.com	39
3.7	Komentar di Aplikasi Traveloka	40
3.8	Penilaian di Aplikasi Traveloka	40
3.9	Keluhan Paling Banyak Di Komentar	42

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Struktur Organisasi Hotel Front One Harvest Wonosobo	31
3.2	Keterangan Job Deskripsi Front Office.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Surat Keterangan Observasi.....	54
Lampiran II Surat Keterangan Magang.....	55
Lampiran III Foto Kegiatan Magang	56
Lampiran IV Screenshot Chat penerimaan magang dan observasi.....	59
Lampiran V Transkrip wawancara dari penulis kepada Hotel Front One Harvest Wonosobo	60

