

LAPORAN TUGAS AKHIR
IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA RECEPTION DI
HOTEL THE DHARMAWANGSA JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Pariwisata



Di susun oleh

ELIZA THALIA CHRISTINA S.

NIM : 20700023

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : "Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Reception di Hotel The Dharmawangsa Jakarta"

Penulis : Eliza Thalia Christina S

NIM : 20700023

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi: ...)

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari
Jakarta, tanggal 29 Juli 2024

Disahkan oleh,
Ketua Penguji



Asriadi Masnar, S.Gz., M.Sc
NIP: 198709082019031006

Penguji 1



Rr. Christiana Mayang
Anggraeni Stj, S.Pd., M.Pd
NIP: 199408082022032020

Penguji 2



Lu'luwatn Rosdiana Aprilia
S.Pd., M.M.Par
NIP: 199104252022032012

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Anindita Budi Astuti, SE., MM.
NIP: 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Reception Hotel The Dharmawangsa
Penulis : Eliza Thalia Christina Simanungkalit
NIM : 20700023
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

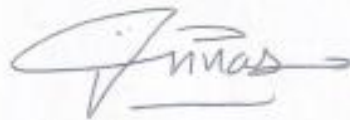
Ditandatangani di Jakarta 8 July 2024

Pembimbing 1



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia
S.Pd., M.M Par
NIP. 199104252022032012

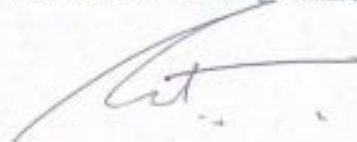
Pembimbing 2



Dimas Pinandoyo, S.S., M.Sc
NIP. 198402032019031005

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.

NIP 198804112020121008

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eliza Thalia Christina Simanungkalit
NIM : 20700023
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul: Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Reception Hotel The Dharmawangsa Jakarta adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 8 Juli 2023



Eliza Thalia Christina S

NIM: 20700023

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eliza Thalia Christina Simanungkalit
NIM : 20700023
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Reception Hotel The Dharmawangsa Jakarta beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8... Juli 2023

Yang menyatakan,




Eliza Thalia Christina S

NIM: 20700023

ABSTRACT

The effectiveness of service quality is an important factor that influences guest satisfaction and overall hotel performance. However, there are limitations in service quality, resulting in several guest complaints regarding the quality of service performance at the reception. This research uses qualitative methods by collecting data through interviews, observation and documentation. The research results show that the implementation of good service quality, such as friendliness, speed of service, accuracy of information, and attention to guest needs, can significantly increase the effectiveness of receptionist performance but still requires improvement to provide better quality service performance by increasing training and development. skills in improving service quality.

Keywords :Reception, Efektivitas, Kualitas Kinerja Pelayanan

ABSTRAK

Efektivitas kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan tamu dan kinerja keseluruhan hotel. Namun adanya keterbatasan kualitas pelayanan kinerja reception sehingga adanya beberapa keluhan tamu terhadap kualitas kinerja pelayanan di reception. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan yang cukup baik, seperti keramahan, kecepatan layanan, ketepatan informasi, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu, dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas kinerja resepsionis tetapi masih memerlukan peningkatan untuk memberikan kualitas kinerja pelayanan yang lebih baik dengan meningkatkan pelatihan dan perkembangan keterampilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di reception.

Kata Kunci : Reception, Efektivitas, Kualitas Kinerja Pelayanan

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif

Dalam proposal skripsi ini, peneliti telah menyunting penelitian tentang pengaruh karyawan terhadap kinerja karyawan berdasarkan penelitian tersebut, peneliti Menyusun proposal skripsi berjudul “Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Reception di Hotel The Dharmawangsa Jakarta.” Proposal skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang berada di sekitar peneliti. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M. Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif
2. Dr. Handika Dany R., M.Si. Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Anindita Budi Astuti, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, MM, Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par, Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
6. Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par. selaku Dosen Pembimbing I
7. Dimas Pinandoyo, S.S., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II
8. Seluruh Dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah memberikan ilmu kepada mahasiswa/i selama penulis menempuh Pendidikan disini
8. Ibu Ajeng Banuampu Selaku Front Office Manager di Dharmawangsa Hotel
9. HRD dan narasumber di Hotel The Dharmawangsa Jakarta yang telah memberikan izin dan membantu peneliti menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi ini

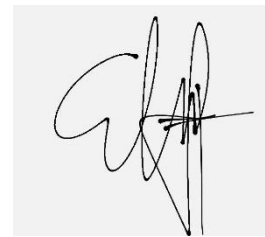
10. Orang tua dan Partner terbaik saya Anugerah Yuda yang telah memberikan semangat dan doa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini

11. Teman-teman seperjuangan dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi dari Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang selalu berbagi ilmu serta pembelajaran dalam memaknai proses penyusunan tugas akhir skripsi hingga selesai.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir skripsi ini. Oleh karenanya, peneliti berharap akan kritik dan saran yang membangun untuk tugas akhir ini agar menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi khalayak umum

Jakarta, 4 July 2024

Peneliti,

A handwritten signature in black ink on a light gray background. The signature is stylized and appears to be 'Eliza Thalia C.S.'.

Eliza Thalia C.S

NIM 20700023

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR TABEL.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	iii
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kerangka Berpikir.....	19
C. Hasil Penelitian yang Relevan	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel Penelitian	23

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	23
E. Definisi Operasional Variabel.....	24
F. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	32
C. Keterbatasan Penelitian.....	49
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Implikasi.....	53
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	58
Lampiran.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Review Score Service di Hotel The Dharmawangsa	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	19
Gambar 3.1 Kerangka Analisis dan Model Interaktif	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel The Dharmawangsa Jakarta	30

DAFTAR TABEL

Table 1 Guest Comment.....	5
Table 2 Hasil Pnelitian Yang Relevan	21
Table 3 Definisi Operasional	25
Table 4 Jumlah Karyawan Front Office di Hotel The Dharmawangsa	31
Table 5 Jumlah Karyawan Housekeeping di Hotel The Dharmawangsa.....	33
Table 6 Jumlah Karyawan F&B di Hotel The Dharmawangsa.....	34
Table 7 Pembagian Jam Kerja Karyawan.....	34
Table 8 Identitas Informan di Hotel The Dharmawangsa.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Salinan Lembar Pembimbing.....	60
Lampiran 2.1 Dokumentasi Uji Proposal TA.....	62
Lampiran 3.1 Surat Izin Penelitian.....	63
Lampiran 4.1 Transkrip Wawancara.....	64
Lampiran 5.1 Dokumentasi Wawancara.....	72
Lampiran 6.1 Sertifikat Industri.....	74