

## Ringkasan Eksekutif

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang menawarkan jasa kepada penggunanya atau yang akrab disebut tamu, disamping produk yang ditawarkannya. Untuk menciptakan pengalaman yang berkesan kepada tamu ketika menginap, diperlukan kualitas pelayanan yang baik, terutama dari segi sumber daya manusia yang melayaninya, tidak terkecuali di Alila SCBD Jakarta yang merupakan sebuah hotel bintang 5 di kawasan pusat bisnis ibukota Indonesia yang menjadi objek penelitian tulisan ini. Setelah melakukan magang selama 6 bulan, maka tulisan ini akan membahas akar permasalahan yang dihadapi yaitu terkait rendahnya kepuasan tamu terhadap properti. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh berasal dari data primer dengan melakukan wawancara dan observasi serta memanfaatkan bahan ajar selama perkuliahan dan data sekunder melalui jurnal, survei data pasca menginap Hyatt (HySat), dan media dalam jaringan yang digunakan untuk mengulas hotel. Dari permasalahan yang ditemukan, kelompok memberikan beberapa usulan solusi dan alternatif solusi terpilih yaitu “Kolaboratif Training Creation dengan Para Pemangku Kepentingan”. Penelitian ini diharapkan dapat berdampak dan juga membantu Alila SCBD Jakarta untuk menjadi hotel bisnis yang lebih baik, terlebih dalam menghadapi situasi pasca pandemi Covid-19. Hasil temuan dijelaskan dalam penelitian ini.

## Executive Summary

*Hospitality industry is an industry who offers service to its user or familiarly called guest, other than their offered product. To create a memorable experience for the guest, it is needed to have an outstanding service quality, which can be supported through the employees who are in charge of serving the guests, including for Alila SCBD Jakarta as a five-star hotel located in the heart of Indonesia's capital city and the object of this paper. After completing a six-months period internship, this paper will look into the root cause in the property, which is regarding low guest satisfaction toward the property. The collected data were obtained through primary-sources by doing an interview, observation, and utilized the learning material during seven-semester study period, also the secondary data were gained through the journal, Hyatt's post-stay survey data (HySat), and online-based hotel review platform. We proposed several solutions and one best solution that was already chosen with the problem found is by "Collaborative Training Creation with Stakeholders". The result of this paper is expected to have an impact and also help the company, Alila SCBD Jakarta, to be a better business hotel, especially facing a post-pandemic situation. This paper also explains findings throughout the research.*