

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Tujuan pelaksanaan program *Project Case Improvement* ini adalah untuk mengidentifikasi masalah, menganalisis sebab akibat dan mengajukan serta merencanakan alternatif pemecahan masalah bagi kegiatan pelayanan di Great Western Resort(GWR) Hotel. Sebagai pendukung proses penulisan, penulis melakukan program *internship* di Great Western Resort Hotel dan terlibat langsung dalam proses pelayanan di hotel selama empat bulan. Kegiatan *internship* tersebut dimanfaatkan untuk memperoleh segala informasi dan data otentik mengenai kegiatan pelayanan di hotel. Proses identifikasi masalah dilakukan dengan observasi lapangan, melalui survei, wawancara langsung, serta mengumpulkan data dan informasi mengenai hotel. Proses identifikasi masalah ini menggunakan teori *service quality*, yang dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan berdasar kepada *service gap* dari masing-masing atribut pelayanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangible*.

Berdasarkan hasil survei dan observasi, masalah yang teridentifikasi adalah proses penanganan keluhan tamu yang lambat dan tidak tepat serta proses registrasi tamu yang lambat. Penyelesaian kedua masalah ini akan menggunakan *service recovery strategy* sebagai teori utama dalam menyelesaikan masalah keluhan tamu dan *process mapping* sebagai teori utama dalam menyelesaikan masalah registrasi tamu.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan teori-teori yang ada, dibuat beberapa alternatif solusi untuk menyelesaikan masalah yang ada. Tujuan

penyelesaian masalah ini adalah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

Alternatif solusi untuk masalah-masalah tersebut adalah sebagai berikut.

Masalah penanganan keluhan tamu:

1. pembuatan prosedur penanganan keluhan tamu, dan
2. *service recovery strategy* yang terintegrasi

Masalah proses registrasi tamu dianalisis berdasarkan *process mapping* yang menghasilkan alternatif solusi sebagai berikut.

1. integrasi sistem informasi dengan meng-*upgrade software*, dan
2. penggabungan dan pemotongan beberapa proses dikombinasikan dengan penambahan dan perbaharuan teknologi pendukung

Masalah penanganan keluhan tamu, diusulkan untuk menggunakan "*Service recovery strategy* yang terintegrasi". Strategi dapat menyelesaikan masalah dan dapat meningkatkan loyalitas tamu dengan terus memberikan pelayanan terbaik kepada tamu saat terjadi kegagalan.

Masalah kedua mengenai proses registrasi menggunakan solusi "Penggabungan dan pemotongan beberapa proses dikombinasikan dengan penambahan dan perbaharuan teknologi pendukung" karena dengan cara ini target untuk mencapai waktu registrasi dalam waktu tiga menit bisa tercapai.

Rekomendasi yang diberikan pada GWR Hotel adalah proses peningkatan pelayanan dilakukan terus menerus, pihak hotel lebih terbuka terhadap masukan tamu, dan dilakukan integrasi pada sistem registrasi tamu.

## EXECUTIVE SUMMARY

The aim of this Project Case Improvement program is to identify the problem, analyze the cause and effect as well as to plan and propose alternative solutions for service activities at the Great Western Resort (GWR) Hotel. As a support for the writing process, the author conducted internship program at Great Western Resort Hotel and directly involved in the service process at the hotel for four months. The internship activities are utilized to obtain all the information and authentic data on service activities in GWR hotel. Problem identification process carried out by field observations through surveys, interviews, and collect data and information about the hotel. The process of identifying problems using the theory of service quality, which can provide an assessment of the quality of service based on the service gap of each service attribute, consists of reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangible.

Based on survey results and observations, the problems identified are handling guest complaints process is slow and imprecise, and guest registration process is slow. Solution of both problems will use the service recovery strategy as the main theories in resolving guest complaints and process mapping as the main theories in solving guest registration.

Based on the analysis using existing theories, several alternative solutions to solve existing problems are made. The purpose of this problem solution is to

provide guest satisfaction and increase guest loyalty to GWR Hotel. The alternative solutions for these problems are:

The problem of handling guest complaints:

1. Making guest complaint handling procedure
2. Integrated *Service recovery strategy*

The problem of guest registration process is analyzed based on mapping process that produces alternative solutions as follows:

1. The integration of information system technology through a software upgrade
2. Merger and cutting some processes combined with the addition and update of assistive technologies

For the problem of handling guest complaints, it is proposed to use the "Service recovery strategy integrated" as a priority solution. GWR Hotel will be easier to handle customer complaints about failures in service that occurred. This strategy can solve the problem and improve guest loyalty by continuing to provide the best service to guests during the event of a failure in service.

The second problem regarding the registration process, using the solution "Merging and cutting some processes combined with the addition and update of assistive technologies" because in this way to reach the target time of registration within three minutes can be achieved.

Recommendations given to GWR Hotel are, perform continuous improvement process, receiving well all customer feedback, and perform integrated registrationsystem.