

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Proyek pengembangan ini dilakukan dengan tujuan memperbaiki permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan Crowne Plaza Hotel Jakarta khususnya pada perkembangan kualitas servis divisi *banquet*. Proyek ini dilakukan dengan menganalisis permasalahan yang muncul hingga menghasilkan alternatif solusi terbaik. Analisis yang digunakan adalah dengan cara observasi, wawancara, dan survei kepada pengunjung Crowne Plaza Hotel. Masalah yang menjadi acuan penulis adalah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan servis di divisi. Target yang telah ditetapkan dalam proyek ini adalah diimplementasikannya alternatif solusi yang diberikan dan tercapainya target peningkatan kualitas servis.

Teori yang digunakan adalah teori kualitas servis serta hierarki nilai konsumen yang berhubungan dengan peningkatan nilai yang dimiliki Crowne Plaza Jakarta dalam menarik lebih banyak konsumen dan transaksi serta bersaing dengan kompetitornya untuk mencapai target. Setelah dilakukan analisis yang didasari oleh teori-teori yang digunakan maka muncul beberapa alternatif solusi. Alternatif-alternatif tersebut merupakan pembentukan SOP dan *Service Blueprint* serta penerapannya, renovasi, dan penambahan karyawan yang bertanggung jawab dalam manajemen servis. Setelah itu langkah selanjutnya adalah memilih alternatif terbaik dengan menggunakan kriteria penilaian yang sama dan hasilnya adalah pembentukan SOP sebagai alternatif solusi terbaik. Namun dengan hasil ini tidak menutup kemungkinan alternatif lainnya akan dilaksanakan secara berkesinambungan dan telah direncanakan dalam satu tahun ke depan.

## EXECUTIVE SUMMARY

The development project was conducted with the aim of fixing the problems that occurred in the Company of Crowne Plaza Hotel Jakarta particularly on the development of quality banquet services division. The project is carried out by analyzing the problems that arise to generate the best alternative solution. The analysis used is by way of observation, interviews and surveys to the visitors at Crowne Plaza Hotel. The issues that become the reference of the author is an effort to improve the quality of services in the division. Targets has been determined in the implementation of the project is given and alternative solutions to achieve the target of increasing the quality of services.

The theory used is the theory of service quality and customer value hierarchy associated with an increase in the value owned by Crowne Plaza Jakarta in attracting more customers and transactions and keep up with its competitors in order to achieve the target. The analysed is based on theories that are used, there occurs some alternative solutions. These alternatives is the formation of SOP and Blueprint Service and its implementation, remodeling, and additions to the employees who are responsible for service management. After that, the next step is to choose the best alternative using the same criteria and the result is the formation of SOP as an alternative solution. However, these results does not preclude the possibility of other alternatives that will be implemented on an ongoing basis and planned in the coming year.