

EXECUTIVE SUMMARY

Amazing World Plaza Indonesia is a family entertainment centre positioned as the largest and the most complete indoor theme park in Jakarta. It targets middle-class and upper-class consumers with premium-priced service. Based on the observation that has been made earlier, we found some negative symptoms of imperfect service features that caused the service gap between perceived service and customers' needs. Apparently, Amazing World's management team failed to understand the customers' needs and translate it into a proper service design that can optimally satisfy the customers and represent the brand positioning. This problem was caused by several factors, which are:

1. The inappropriate human resources selection method.
2. Lack of training and development program provision for the employees.
3. The inappropriate standard of performance.

In order to solve the problem, Amazing World's management team needs to perform some effective corrective actions for the identified root causes. Due to the limited time, funds, and manpower that the writer had during the internship program, it was decided that the corrective action would be focused on service standard.

Following that, the author developed an implementation plan of the corrective action in a project case improvement titled "Perancangan Standar Penampilan, Pelayanan,

dan Komunikasi Para *Front Liners* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Amazing World” (Appearance, Service, and Communication Standard Design for The Front Liners as An Effort to Improve Amazing World’s Service Quality). After 5 months of internship program, the implementation of this solution resulted in several remarkable achievements as follows:

1. The new standard of performance has been designed and covered in a handbook titled “Standar Penampilan, Pelayanan, dan Komunikasi Para Front Liners Amazing World”. There are also some well-designed visual media that have been installed in the locker room and management’s office.
2. The proper rules and regulations in English for foreign visitors are now available in Amazing World.
3. The front liners now have better ability to speak English and higher confidence in communicating with foreign customers.
4. The cashiers now have the ability to explain the service we provide in simple English.
5. Transformation in the front liners’ appearance as a result of the new standard of performance implementation.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Amazing World Plaza Indonesia merupakan sebuah pusat hiburan keluarga yang diposisikan sebagai *indoor theme park* terlengkap dan terbesar di Jakarta dengan menyasar kelas premium untuk kalangan menengah ke atas. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan terhadap Amazing World, ditemukan gejala-gejala negatif dari beberapa fitur pelayanan yang menimbulkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima konsumen dengan yang dibutuhkannya. Manajemen Amazing World ternyata belum mampu menerjemahkan kebutuhan pelanggan dalam sebuah desain standar pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan secara maksimal serta merepresentasikan citra yang ingin dicapai oleh perusahaan. Permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya adalah:

1. Penggunaan metode penyeleksian karyawan yang kurang tepat.
2. Kurangnya upaya edukasi karyawan melalui program *training and development*.
3. Penggunaan *standard of performance* yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan memenuhi lima dimensi pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*).

Untuk menyelesaikan permasalahan yang tengah dihadapi, maka pihak manajemen perlu melakukan tindakan korektif terhadap akar penyebab masalah tersebut. Oleh karena keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang dimiliki selama masa kerja magang ini, maka diputuskan bahwa upaya tindakan korektif akan difokuskan pada

area standarisasi pelayanan para karyawan terutama dalam dimensi *assurance* dan *tangibles*.

Perencanaan dan pelaksanaan tindakan korektif tersebut dilakukan selama 4 bulan masa kerja magang dalam sebuah proyek pengembangan kasus bertajuk “Perancangan Standar Penampilan, Pelayanan, dan Komunikasi Para *Front Liners* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Amazing World”. Pelaksanaan solusi ini menghasilkan beberapa pencapaian yang membanggakan sebagai berikut.

1. Perancangan serta pembuatan buku panduan “Standar Penampilan, Pelayanan, dan Komunikasi Para Front Liners Amazing World”.
2. Perancangan poster “Standar Penampilan, Pelayanan, dan Komunikasi Para Front Liners Amazing World” untuk dipasang di ruang ganti karyawan dan ruang kerja manajemen Amazing World sebagai referensi.
3. Penerjemahan Tata Tertib Permainan dari bahasa Indonesia ke dalam bahasa Inggris untuk dipasang di area permainan Amazing World.
4. Para karyawan *front liners* kini memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang lebih baik, terutama dalam pengucapan nama-nama mesin, dan kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam berkomunikasi dengan para pengunjung asing.
5. Para kasir memiliki kemampuan untuk menjelaskan layanan yang kami sediakan dalam bahasa Inggris sederhana.
6. Transformasi penampilan para karyawan sesuai dengan standar penampilan yang diberlakukan.