

Ringkasan Eksekutif

Dalam memberikan pengalaman yang memuaskan kepada tamu, maka perlu menyipakan kualitas pelayanan yang tepat di segala aspek pelayanan, salah satunya dari aspek sumber daya manusia yang melayani. Swiss-belHotel Airport Jakarta merupakan sebuah hotel bintang 4 di kawasan Bandara Soekarno-Hatta yang menjadi objek penelitian tulisan ini. Dalam melakukan penelitian ini, penulis memperoleh berbagai macam data seperti data primer yang didapatkan melalui wawancara dengan para pemangku kepentingan di hotel, observasi secara langsung terkait kondisi bisnis hotel serta data survei yang didapat secara langsung dari hotel. Lalu, penulis juga mendapatkan data sekunder melalui jurnal, dan OTA yang digunakan untuk mengulas hotel. Dari identifikasi permasalahan yang ditemukan, penulis memberikan beberapa alternatif solusi dan menentukan solusi utama yang dapat dipakai dalam menyelesaikan akar permasalahan. Penulis memberikan solusi utama yaitu “Membuat dan Melaksanakan Talent Scouting Program dengan bekerja sama dengan Institusi Pendidikan Pariwisata di Indonesia untuk penghematan labor cost”. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Swiss-belHotel Airport Jakarta untuk dapat menyelesaikan masalah manajemen yang terjadi di hotel. Penulis menjelaskan penemuan melalui penelitian ini.

Executive Summary

In providing a satisfying experience to guests, it is necessary to provide an appropriate service quality in all aspects of services, one of which is the aspect of human resources serving. Swiss-belHotel Airport Jakarta is a 4 star hotel in the Soekarno-Hatta Airport area which is the object of this research. In conducting this research, the author obtained various kinds of data such as primary data obtained through interviews with hotel stakeholders, direct observations regarding hotel business conditions and survey data obtained directly from the hotel. Then, the author also obtained secondary data through journals and OTAs which were used to review hotels. From identifying the problems found, the author provides several alternative solutions and determines the main solution that can be used to solve the root of the problem. The author provides the main solution, namely "*Creating and Implementing a Talent Scouting Program in collaboration with Tourism Education Institutions in Indonesia to save labor costs*". It is hoped that this research can help Swiss-belHotel Airport Jakarta to solve management problems that occur in hotels. The author explains the findings through this research.