

ABSTRACT

MEIDY LIM

1501020346

THE ANALYSIS OF FRONT OFFICE SERVICE STANDARDS AT CAMBRIDGE HOTEL MEDAN

(xii+73 pages; 9 figures; 3 tables; 2 appendixes)

Guests who come to a hotel expect good service to be provided to them. A good service is a service that reaches or even exceeds the guest's expectations. Good service can be delivered consistently if the service standards are set properly as the base. Service standards is a standard that states on how to provide the service towards its customers in an organization and to ensure consistency on the delivery.

Cambridge Hotel Medan; or formerly known as Grand Swiss Bel-hotel Medan, is a hotel that is well known in Medan. It has recently changed its management and underwent renovations in September 2018. It aspires to deliver their service with the Indonesian hospitality touch which portrays warmth and friendliness. Their vision and mission are very customer-centric.

The writer chose Cambridge Hotel Medan as the research object as the hotel has a good set of service standards but there are still several reviews stating that the service in the hotel is bad. The objective is to know how the service standards are in the hotel.

The writer used qualitative and descriptive research methods to research on why the service in Cambridge Hotel Medan is perceived that way despite having good service standards. The writer also conducted purposive sampling to gather data from the employees to further understand about their service standards.

After the research that the writer has conducted, it can be concluded that the service standards at Cambridge Hotel Medan is well-built but the employees were not passionate enough to deliver the service. It could be because of the lack of attention from the management. The writer recommended that the management should take action into this by listening, appreciating and motivating the employees.

Keywords: Cambridge Hotel Medan, service standards, good service

References: 29

ABSTRAK

MEIDY LIM

1501020346

ANALISIS STANDAR PELAYANAN FRONT OFFICE DI CAMBRIDGE HOTEL MEDAN

(xiii+73 halaman; 9 figur; 3 tabel; 2 appendiks)

Para tamu yang datang ke sebuah hotel berharap diberikan pelayanan yang bagus. Pelayanan yang bagus adalah sebuah pelayanan yang mencapai bahkan melebihi ekspektasi tamu tersebut. Sebuah pelayanan yang bagus bisa diberikan secara konsisten apabila sebuah standar pelayanan telah ditentukan sebagai dasar pelayanan. Standar pelayanan adalah sebuah standar yang menjelaskan bagaimana memberikan pelayanan kepada tamu di sebuah organisasi dan untuk memastikan konsistensi dalam pemberian tersebut.

Cambridge Hotel Medan; atau dikenal dulu sebagai Grand Swiss Bel-hotel Medan, adalah sebuah hotel yang terkenal di Medan. Hotel tersebut telah mengubah manajemen mereka dan merenovasi hotel tersebut pada September 2018. Mereka bercita-cita untuk memberikan pelayanan mereka dengan sentuhan kehangatan khas Indonesia yang merupakan kehangatan dan keramahmatan. Visi dan misi mereka adalah untuk para tamu.

Penulis memilih Cambridge Hotel Medan sebagai objek riset dikarenakan hotel tersebut memiliki standar pelayanan yang bagus tetapi masih terdapat beberapa ulasan yang menyatakan bahwa pelayanan di hotel tersebut buruk. Objektif dari riset ini adalah untuk mengetahui bagaimana standar pelayanannya di hotel tersebut.

Penulis menggunakan metode riset kualitatif dan deskriptif untuk meneliti kenapa pelayanan di Cambridge Hotel Medan dilihat sedemikian rupa walaupun standar pelayanan mereka bagus. Penulis juga melakukan purposive sampling untuk mengumpulkan data dari para karyawan untuk mengerti lebih lanjut mengenai standar pelayanan mereka.

Setelah riset yang telah dilakukan oleh penulis, mampu disimpulkan bahwa standar pelayanan di Cambridge Hotel Medan dibangun dengan dasar yang bagus tetapi para karyawan tidak terlalu semangat dalam memberikan pelayanan tersebut. Ini bisa terjadi dikarenakan kurangnya perhatian dari pihak manajemen. Penulis merekomendasikan bahwa pihak manajemen harus bertindak dengan cara mendengar, menghargai dan memotivasi para karyawan.

Kata Kunci: Cambridge Hotel Medan, standar pelayanan, pelayanan yang bagus

Referensi: 29