

RINGKASAN EKSEKUTIF

Hotel Ijen Suites Resort and Convention berdiri pada tahun 2014 yang berlokasi di tengah kota Malang. Hotel Ijen Suites mengusung konsep penginapan semi *resort* dengan perpaduan desain interior yang *modern*, klasik, dan elegan. Bentuk pelayanan Hotel Ijen Suites selain penginapan adalah menerima tamu hotel yang mengadakan acara atau bisnis. Fokus proyek ini mengarah kepada pelayanan bagian departemen *front office*. Ditemukan permasalahan pada layanan bagian departemen *front office* yaitu peristiwa *double check-in* yang terjadi 5 kali dalam sebulan. Permasalahan tersebut bisa terjadi karena petugas lupa mengganti status dalam sistem bahwa kamar telah terisi oleh tamu. Sehingga, menyebabkan standar operasional pelayanan *front office* menjadi belum tegas diterapkan. Lalu, permasalahan yang kedua adalah tidak ada operator *call service* khusus sehingga penanganan untuk tamu kurang diperhatikan dengan baik dan mengakibatkan komplain keterlambatan layanan. Maka solusi yang diberikan demi memudahkan karyawan *front office* dalam mendeteksi dan mengatasi masalah dengan cepat dan tepat adalah melalui skema *service blueprint*. Pembuatan *service blueprint* serta pelaksanaan sosialisasi dilakukan kurang lebih selama 2 bulan. Pengerjaan proyek *service blueprint* dilakukan dari tahapan mendapatkan persetujuan judul proyek dari pihak Hotel Ijen Suites untuk pembuatan *service blueprint*. Jika judul proyek ini tidak disetujui, maka proyek *service blueprint* tidak dapat terlaksana. Selanjutnya, membuat skema *service blueprint* dan prosedur dimulai dari melakukan observasi dan wawancara dengan *front office manager* untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih akurat tentang alur pelayanan hotel, dan standar waktu layanan dalam penyusunan deskripsi prosedur pelayanan hotel. Kemudian, pembuatan skema *service blueprint* juga diawasi oleh *front office manager* agar tidak keluar dari alur pelayanan *front office*. Setelah skema *service blueprint* dan prosedur pelayanan selesai dibuat, dilanjutkan dengan pelaksanaan kegiatan sosialisasi tentang manfaat, fungsi, dan alur pelaksanaan dari pembuatan *service blueprint* untuk membantu karyawan yang terlibat dalam *service blueprint* menjadi lebih memahami dalam meningkatkan kualitas layanan kepada tamu hotel secara maksimal di Hotel Ijen Suites. Untuk menentukan keberhasilan atau tidaknya proyek ini, maka terdapat *Key Performance Indicator* (KPI) yang meliputi deskripsi KPI, parameter, target dan bobot. Hasil dari *Key Performance Indicator* (KPI) yang didapatkan pada laporan ini yaitu pelaksanaan proyek telah berhasil sebesar 100%. Keberhasilan itu di nilai dari terealisasinya parameter dari target atau bobot *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah ditentukan. Adanya proyek ini, Hotel Ijen Suites mendapatkan pengetahuan dan bantuan dalam bentuk skema *service blueprint* untuk departemen *front office* demi menunjang kualitas layanan pada Hotel Ijen Suites, yang diharapkan Hotel Ijen Suites dapat menerapkan alur skema *service blueprint* ini beserta standar ketetapan waktu dan batas waktu pada skema, sehingga layanan yang diberikan kepada tamu hotel didapatkan secara cepat dan tepat.

Kata kunci: Hotel Ijen Suites, *Service Quality*, *Service Blueprint*, *Front Office*

EXECUTIVE SUMMARY

Hotel Ijen Suites Resort and Convention was established in 2014 which is located in the center of Malang city. Hotel Ijen Suites carries the concept of semi-resort lodging with a mix of modern, classic, and elegant interior designs. The form of service at Hotel Ijen Suites other than lodging is to receive hotel guests who hold events or business. The focus of this project leads to the service of the front office department. Problems were found in the service of the front office department, namely double check-in events that occur 5 times a month. This problem can occur because the officer forgets to change the status in the system that the room has been occupied by guests. As a result, the operational standards for front office services have not been firmly implemented. Then, the second problem is that there is no special call service operator so that the handling for guests is not properly considered and results in complaints of service delays. So the solution given to make it easier for front office employees to detect and solve problems quickly and precisely is through the service blueprint scheme. The development of the service blueprint and the implementation of socialization were carried out for approximately 2 months. The work on the service blueprint project is carried out from the stage of obtaining the approval of the project title from the Ijen Suites Hotel for the manufacture of the service blueprint. If the project title is not approved, the service blueprint project cannot be implemented. Next, create a service blueprint scheme and procedures starting from conducting observations and interviews with the front office manager to obtain more accurate data and information about hotel service flows, and service time standards in preparing descriptions of hotel service procedures. Then, the making of the service blueprint scheme is also supervised by the front office manager so as not to get out of the front office service flow. After the service blueprint scheme and service procedures are completed, it is continued with the implementation of socialization activities about the benefits, functions, and implementation flow of the service blueprint to help employees involved in the service blueprint become more understanding in improving the quality of service to hotel guests to the maximum at Hotel Ijen Suites. To determine the success or failure of this project, there are Key Performance Indicators (KPI) which include descriptions of KPIs, parameters, targets and weights. The results of the Key Performance Indicators (KPI) obtained in this report are that the project implementation has been 100% successful. The success is assessed from the realization of the parameters of the targets or the weights of the Key Performance Indicators (KPI) that have been determined. With this project, Hotel Ijen Suites gets knowledge and assistance in the form of a service blueprint scheme for the front office department to support the quality of service at Hotel Ijen Suites, which is expected to Hotel Ijen Suites to implement this service blueprint scheme flow along with the standard time and deadlines for the scheme, so that the services provided to hotel guests are obtained quickly and precisely.

Keywords: Hotel Ijen Suites, *Service Quality*, *Service Blueprint*, *Front Office*