

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PENGUNJUNG PADA QUALITY SUITES
MEDAN**

Oleh :

Henny Arfiandy

No. Stb. : 96.830 0144



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2001**

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PENGUNJUNG PADA QUALITY SUITES
M E D A N**

SKRIPSI

Oleh :

Henny Arfiany

No. Stb. : 96.830 0144

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 0 1**

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI
MEDAN

Judul Skripsi : PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PENGUNJUNG PADA QUALITY SUIETES MEDAN

NAMA MAHASISWA : HENNY ARFIANY

N. P. M : 96. 830. 0144

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



(DRS. H. JHON HARDI. MSI)



(DRA. ISNAINIAH LKS)

Diketahui Oleh :

KETUA JURUSAN

DEKAN



(DRS. MUSLIM WIJAYA. MSI)



(DRS. RASDIANTO. MS.AK)



TANGGAL LULUS : 11 SEPTEMBER 2001

RINGKASAN

HENNY ARFIANI, PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG PADA QUALITY SUITES MEDAN.

(Drs. H. Jhon Hardi, Msi sebagai Pembimbing I, Dra. Isnainiah Laili KS sebagai Pembimbing II).

Quality Suites Medan adalah salah satu jaringan hotel internasional terbesar di Medan yang fasilitas kamarnya terdiri dari fasilitas apartemen dan hotel (apartel). Hotel yang berada di bawah manajemen Choice Hotels International, USA ini merupakan hotel waralaba yang pengoperasiannya dilakukan oleh PT. Qualita Indah. Jakarta selaku master franchise (pemegang merek) Choice Hotels International di Indonesia yang lebih sering disebut sebagai Choice Hotels Indonesia dan penandatanganan kerjasama waralaba telah dilakukan oleh pemilik hotel Quality Suites Medan (PT. Pembangunan Graha Lestari Indah di Medan) pada tanggal 15 Januari 1999.

Masalah yang dihadapi adalah sampai sejauh mana peranan customer service dapat meningkatkan jumlah pengunjung di Quality Suites Medan.

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Sedangkan metode analisis yang dilakukan yaitu dengan menggunakan metode deskriptif dan metode komparatif.

Kesimpulan penulis dari penelitian ini yaitu :

1. Quality Suites Medan adalah hotel suites pertama yang beroperasi di Medan yang memberikan fasilitas pelayanan apartemen dan dalam pengoperasiannya di bawah manajemen Choice Hotels Indonesia, yaitu pemilik jaringan manajemen hotel internasional yang berasal dari USA.

2. Manajemen Quality Suites Medan dalam mengoperasikan hotelnya hanya merekrut tenaga berkualitas terbatas dan memaksimalkan penggunaan tenaga kerja tersebut melalui pelatihan-pelatihan, pertemuan-pertemuan, dan pemberian tugas rangkap. Penerimaan tenaga kerja terbatas ini dimaksudkan agar penghasilan karyawan dari service charge bertambah yang diterima setiap pertengahan bulan.
3. Customer service yang merupakan salah satu departemen dalam Quality Suites Medan memegang peranan penting dalam memaksimalkan operasional hotel ini karena memegang peranan sebagai pusat pelayanan dan pusat informasi, pusat pendapatan kamar dan penentu kesan pertama dan terakhir bagi tamu hotel.
4. Berbeda dengan hotel lain di Medan yang membuat pemisahan ruang lingkup pekerjaannya, di dalam customer service Quality Suites Medan tidak terdapat pemisahan ruang lingkup pekerjaan reservasi, reception, telephone operator, cashier, doorman, bellboy, guest relation atau seksi lainnya, tetapi semua ruang lingkup pekerjaan tersebut ditangani langsung oleh Front Desk Assistant.
5. Untuk mempermudah pelayanan bagi tamu, dengan menjalin komunikasi dan saling berhubungan dengan departemen lain yang ada dalam Quality Suites Medan, juga menjadi sentral koordinasi segala aktifitas pelayanan penerimaan tamu, saat tamu tinggal di hotel dan saat tamu meninggalkan hotel, untuk mendukung pelayanan ini customer service dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan yang terbaru dan modern.
6. Sebagai pusat informasi dan kegiatan hotel, dengan struktur organisasi dan jumlah karyawan kualifikasi yang sangat terbatas customer service telah berhasil memaksimalkan operasional dan meningkatkan jumlah kunjungan tamu di Quality

Suites Medan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan dan penanganan keluhan tamu.

Adapun saran penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjaga kontinuitas operasional customer service, sebaiknya jumlah Front Desk Assistant ditambah dari 5 orang menjadi 7 orang sehingga pembagian tugas menjadi lebih ringan dan terkendali. Penambahan ini juga dimaksudkan untuk menghindari kerja lembur yang berkepanjangan bila salah satu Front Desk Assistant tidak hadir karena sakit, cuti atau alasan lain, atau libur di saat hari raya.
2. Etika pelayanan yang baik merupakan salah satu poin yang penting dalam melayani tamu hotel. Karena banyaknya ruang lingkup tugas customer service yang harus dikerjakan rangkap serta panjangnya waktu kerja (minimal 10 – 12 jam sehari) dan harus selalu siap sedia dipanggil (on call) dalam 24 jam, sehingga membuat karyawan customer service menjadi jenuh dan bosan dengan situasi yang ada sehingga pada akhirnya akan dapat mempengaruhi kondisi kerjanya. Oleh sebab itu manajemen Quality Suites Medan harus mempertimbangkan pemberian insentive yang lebih, atau mengadakan program tour dan rotasi berkala, atau membuat perubahan-perubahan dekorasi lobi hotel agar perasaan jenuh dan bosan tersebut dapat dihindari.
3. Tugas customer service adalah berhubungan langsung dengan tamu. Oleh sebab itu kepada karyawan customer service agar lebih diperbanyak pelatihan-pelatihan yang bersifat etika, komunikasi dan metode-metode pelayanan / customer service terbaru yang lebih baik.
4. Peralatan yang digunakan di customer service sebagian besar adalah berhubungan dengan arus listrik bertegangan tinggi dan mengandung resiko radiasi. Demi

keselamatan dan kesehatan karyawan customer service, hendaknya manajemen Quality Suites Medan sudah harus mempertimbangkan menyediakan fasilitas asuransi kesehatan / jiwa.

5. Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik terutama dalam masalah komunikasi atau bahasa, hendaknya Quality Suites Medan merekrut karyawan yang mampu berbahasa Mandarin atau Jepang untuk mengantisipasi tamu-tamu dari negara tersebut yang tidak dapat berbahasa Inggris.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan hanya kehadiran Allah SWT atas karunia yang telah diberikanNya, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya dengan judul:

“PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUJUNG PADA QUALITY SUITES MEDAN”

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan study tingkat sarjana (S1) dengan memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis baik secara moral maupun material, terutama kepada :

1. Bapak Drs. Rasdianto MS.AK, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Medan Area.
2. Bapak Drs. Muslim Wijaya MSI, selaku Ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardi MSi, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikirannya serta membimbing penulis hingga selesainya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Isnainiah, LKS, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan sangat membantu dengan kesabarannya hingga skripsi ini selesai.

5. Bapak Drs. Zainal Abidin selaku Ketua Sidang dan Dra. Rosmaini selaku Sekretaris Sidang serta Bapak H. Syahriandy, SE, MSi, serta Biro Staf Fakultas Ekonomi dan Staf Pengajar yang telah banyak membantu penulis hingga selesai menjalankan program S1 di Fakultas Ekonomi Medan Area.
6. Bapak Choki Soesilo (General Manager) dan Bapak _____ selaku Personal Manager serta Saudara Lasio (Karyawan Quality Suites) yang telah memberi izin riset dan membantu penyediaan data-data yang diperlukan penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Yang terhormat Ibunda tercinta *Astuty Putria* yang telah melahirkan, mengasuh, mendidik serta membina penulis dengan penuh kasih dan kesabaran hingga saat ini dan yang terhormat Ayahanda *Nurminsyah* yang mendukung penulis baik moril dan materil, serta kasih sayang dan kesabarannya, begitu juga Abangda *Irvan Arviansyah* yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu penulis dan Adinda *Lanny Armayani* yang telah memberikan motivasi dan dorongan serta tidak lupa pula kepada *Ibu dan Bapak mertua* tersayang yang telah memberi kesabaran hingga selesai skripsi ini.
8. Khusus kepada Suami tercinta *Siswondo Parman* yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan baik moril maupun materil serta kesabarannya hingga penulis optimis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Dan rekan-rekan Manajemen '96 yang mempunyai andil yang sangat besar dalam memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan

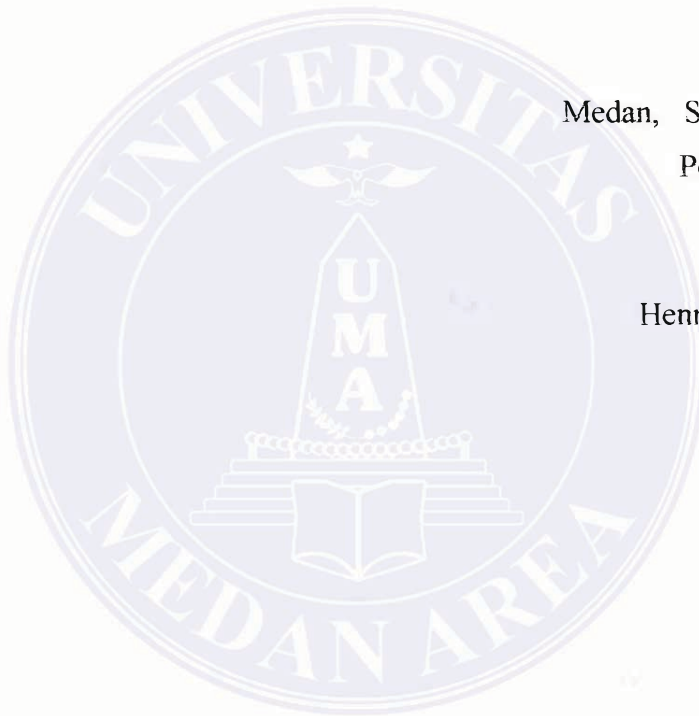
Tio, Ika, Bang Tries Thanks a lot of serta Leli, Dini, Didin, Tohap, Fauji, Bayu thank you very much for your attentions.

Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki tentu saja dalam skripsi ini banyak terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu penulis dengan hati terbuka dan rasa teima kasih mengharapkan kritikan dan saran yang berguna untuk kesempurnaan skripsi ini. *Wassalam.*

Medan, September 2001

Penulis,

Henny Arfiani



DAFTAR ISI

	Hal
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Luas dan Tujuan Penelitian	2
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	3
E. Metode Analisis	4
BAB II. LANDASAN TEORITIS	5
A. Pengertian dan Arti Penting Customer Service	5
B. Ruang Lingkup Tugas Customer Service	7
C. Hubungan Customer Service Dengan Departemen Lain	10
D. Industri Jasa Perhotelan	10
BAB III. QUALITY SUITES MEDAN	16
A. Gambaran Umum Perusahaan	14
B. Ruang Lingkup Kegiatan Customer Service	21
C. Hubungan Customer Service Dengan Departemen Lain	34
D. Perkembangan Jumlah Pengunjung	37
E. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi	39

BAB IV. ANALISIS DAN EVALUASI	41
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	54
LAMPIRAN	56
DAFTAR PUSTAKA	63



BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Industri perhotelan merupakan salah satu komponen penting dalam sektor pariwisata. Sebagai perusahaan jasa, perhotelan telah memberikan kontribusi yang cukup besar bagi pendapatan daerah baik dari penerimaan pajak penjualan dan penghasilan, pajak bangunan dan pajak lainnya.

Dalam kondisi politik dan perekonomian yang semakin memburuk saat ini, secara umum perhotelan masih dapat mempertahankan keberadaannya tanpa harus melakukan pemutusan hubungan kerja secara besar-besaran terhadap karyawannya. Bahkan di daerah-daerah tertentu di wilayah Indonesia bisnis hotel berbintang internasional terus berkembang walaupun ada juga di beberapa daerah tertentu sektor pariwisata dan pendukungnya sudah mulai jenuh tetapi tidak mematikan sektor perhotelan yang sudah ada.

Customer service merupakan salah satu bagian yang sangat penting dari sebuah organisasi hotel yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau tamu. Disebut sangat penting karena customer service merupakan pusat kegiatan dan pusat informasi bagi hotel. Customer service juga merupakan penentu keberhasilan pelayanan “kesan pertama dan terakhir” bagi tamu. Disamping itu customer service adalah sebagai tempat pengaduan dan pemecahan masalah yang dihadapi oleh tamu, sehingga akan dapat

membantu pimpinan perusahaan dan departemen lainnya dalam pengendalian aktivitas dan permasalahan yang semakin banyak dan kompleks.

Quality Suites Medan, yang merupakan salah satu *jaringan hotel internasional* terbesar di Indonesia, sengaja dipilih oleh penulis sebagai tempat penelitian karena perusahaan ini telah memaksimalkan pelayanannya melalui customer service .

Didasari sangat pentingnya customer service dalam meningkatkan jumlah pengunjung pada sebuah hotel maka penulis tertarik untuk memaparkannya melalui skripsi ini dengan judul : **“PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG PADA QUALITY SUITES MEDAN.”**

B. Perumusan Masalah

Oleh karena luasnya bidang lapangan pekerjaan di customer service, dan berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis membatasi masalah yaitu sejauh mana peranan customer service dalam meningkatkan jumlah pengunjung.

C. Luas dan Tujuan Penelitian

Mengingat terbatasnya waktu, biaya serta kemampuan dan pengetahuan penulis, maka luas penelitian penulis batasi hanya meliputi pada peranan, fungsi, tugas dan ruang lingkup customer service yang ada di Quality Suites Medan.

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui sampai sejauh mana fungsi customer service dalam memberikan informasi yang terbaik kepada pengunjung

DAFTAR PUSTAKA

- Baker, Sue, Pam Bradley, Principles Of Hotel: Front Office Operations. Hospitality Press, Melbourne, 1996.
- Foster, Dennis L, Rooms at the Inn: Front Office Operation and Administrations, Mc Gian Hill, Singapore, 1991
- Kasarana, Michael L and Richard M Brooks, Managing Front Office Operations, Fast Learning : Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, Michigan, 1995.
- Sugianto Endar, Administrasi Kantor Depan Hotel, Gramedia, Jakarta, 1996.
- Agustinus Darsono, Kantor Depan Hotel, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Vallen, Jerome J, Check-in Check-out Principles of effective Front Office Management, WMC Brown Company Publisher, Iowa, 1991
- Wood, Jeff, Leeuwarden, Service Quality and Design, HMSL Leeuwarden, Holland, 1997.
- Petunjuk Pelaksanaan Kerja Manajemen Hotel Indonesia, Front Office Department, Jakarta, 1993.
- Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi, Panduan Dasar Pelaksanaan Operasional Pada Usaha Perhotelan, , Direktorat Jenderal Pariwisata, Jakarta, 1990.
- Manajemen Hote Borobudur Internasional, Job Description of Front Office Department, Jakarta, 1994.
- Manual Petunjuk Pelaksanaan Kerja, group Hotel Santika, Jakarta, 1997.
- Bardi, James, A hotel Front Office Management, Van Nostrand Reinhold, New York, 1990.
- Choice Hotels International, Standard Operations Procedure, Manual Book, CHI Publisher, USA, 1999
- Harian Analisa, Edisi Minggu 13 Mei 2001, Quality Suites Medan Salah Satu Hotel Terbaik Di Dunia, Medan, 2001