

PELAYANAN PRIMA JASA HOTEL CAMBRIDGE MEDAN

Oleh:

Piala Mutiara ¹⁾, Rasmi Sitohang ²⁾, Linda Mariaty ³⁾, Johana Sihol Marito Purba ⁴⁾, Nalom Dahlan Marpaung ⁵⁾

^{1,2,3,4,5} Institut Sains dan Teknologi TD Pardede

E-mail:

pialamutiara78@gmail.com ¹⁾, rasmisitohang83@gmail.com ²⁾, lindamariatypanjaitan@yahoo.co.id ³⁾
johanasima@gmail.com ⁴⁾, nalommarpaung23@gmail.com ⁵⁾

ABSTRAK

Cambridge Hotel Medan adalah salah satu hotel berbintang lima di kota Medan yang berlokasi dipusat kota, di Jalan S.Parman 217 Medan 20152 Sumatera Utara. Pengabdian ini berfokus pada bagaimana tingkat layanan tertinggi untuk para tamu serta mengetahui kebutuhan dan keinginan para tamu atau dengan kata lain layanan prima jasa yang diberikan hotel kepada para tamu ketika tamu check in sampai check out. Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengabdian lapangan (wawancara), sampel dipilih dengan menggunakan hasil wawancara diuji dengan triangulasi sumber. Hasil dari pengabdian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima jasa yang dilakukan Cambridge hotel sudah sangat bagus. Pelayanan prima yang diberikan adalah seluruh pegawai hotel memberikan pelayanan terbaik bagi tamu, adanya promo hotel, adanya resto dan cambaked, adanya fasilitas yang dapat dinikmati baik spa, fitness, kolam renang. Cambridge hotel merupakan hotel pertama yang memiliki aplikasi langsung yaitu Cambridge Membership yang mempermudah tamu dalam memesan hotel, serta terdapat promo jika menjadi member melalui aplikasi tersebut.

Kata Kunci : Layanan Prima, Hotel

PENDAHULUAN

Cambridge Hotel Medan ini yang berlokasi di pusat kota Medan, dari tahun ketahun selalu mempunyai ide kreatif dan melakukan inovasi baru. Posisinya yang sangat strategis di pusat kota, dikelilingi beberapa mall besar membuat hotel Cambridge selalu di buru para tamu. Pada awal mulanya Cambridge Hotel Medan dirancang untuk sebuah apartemen namun owner melihat dari segi situasi dan peluang bisnis maka owner dan pihak manajemen memutuskan untuk membangun sebuah hotel berbintang 5 di kota Medan. Cambridge Hotel Medan didirikan pada tahun 2004 yang memiliki 242 kamar yang dirancang dengan desain minimalis modern, dilengkapi dengan

berbagai fasilitas demi kenyamanan tamu. Ada beberapa fasilitas Cambridge Hotel Medan diantaranya memiliki spa dengan layanan lengkap, kolam renang diluar ruangan, dan fitness. Akses gratis internet nirkabel dan kabel kecepatan tinggi tersedia di tempat umum dan saluran internet ada di lokasi. Tak hanya berlokasi di pusat kota Medan, hotel yang memiliki akses keberbagai macam hiburan kota ini tidak berdiri sendiri. Kehadiran Cambridge Condominium dan Cambridge City Square menjadikan area hotel berbintang lima ini sebuah one stop destination untuk akomodasi dan pusat berbelanja. Dilengkapi dengan sejumlah pilihan restoran yang



e-ISSN: 2745-6072

p-ISSN: 2745-6064

Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU UDA
Universitas Darma Agung MEDAN

terletak di bagian shopping mall, juga dapat menikmati pemandangan kota Medan dari lantai 27. Menawarkan suasana romantis, The Edge Restaurant sering kali menjadi tempat bersantainya para tamu hotel dan penduduk setempat. Hotel bintang 5 ini memiliki prasarana bisnis, antara lain pusat bisnis, ruang rapat, dan layanan limo/towncar. Hotel ini mempunyai 2 restoran dan juga 2 kafe, bar kolam renang, serta bar tepi kolam. Staf dapat menyiapkan layanan concierge, bantuan tur/tiket, dan layanan pernikahan. Fasilitas tambahan di hotel bergaya Beaux Arts ini mencakup kolam renang anak, klub malam, dan teras atap. Namun demikian pada kenyataannya dalam perusahaan Cambridge Hotel Medan masih terdapat masalah yang harus diperhatikan agar tidak menyebabkan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan oleh perusahaan. Pada hasil wawancara dari pihak penulis dengan pihak dari Cambridge Hotel Medan masih terdapat beberapa masalah yang ditemui di lapangan diantaranya lift yang kurang banyak sehingga tamu sering menunggu lebih lama untuk menuju kamar. Masalah ini sudah sering menjadi salah satu komplain dari pelanggan Cambridge Hotel Medan tetapi sampai sekarang belum ada solusi dari pihak hotel, dikarenakan awalnya Cambridge Hotel Medan ini dirancang sebagai apartemen bukan hotel jadi struktur bangunan untuk pembangunan lift sulit untuk dilaksanakan. Masalah selanjutnya

terdapat pada lokasi yang kalau pada pagi dan siang hari suka mengalami kemacetan di daerah lokasi hotel tersebut.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian ini dilaksanakan di Hotel Cambridge Medan, yang dilakukan pada tanggal 20 Januari Tahun 2023. Pengabdian ini bersifat kualitatif karena dalam pengabdian yang dilakukan penulis hanya menjelaskan variabel mandiri tanpa adanya hubungan apapun (hubungan/perbandingan) antara variabelnya. Data yang penulis kumpulkan adalah data-data yang tidak dalam bentuk angka, melainkan data, kalimat-kalimat, skema maupun gambar yang terstruktur dan dapat menjelaskan/ mendeskripsikan fenomena-fenomena yang hubungan dengan pengabdian ini. pengabdian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang utuh, komprehensif, dan holistik. Jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis dalam pengabdian ini adalah data primer yang didapat dari hasil wawancara langsung dengan narasumber, serta data sekunder yang didapat dari buku buku dan internet. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah wawancara. Menurut Esterberg (Sugiyono, 2018), mendefinisikan

wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur (*structured interview*) seperti yang telah dikemukakan oleh Esterberg sehingga memudahkan penulis mendapatkan data yang lebih tepat sebagaimana yang dibutuhkan dalam pengabdian ini. Dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument pengabdian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara mempunyai ketrampilan yang sama, maka diperlukan training kepada calon pewawancara. Dalam melakukan wawancara, selain harus membawa instrument sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga dapat menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*, gambar, brosur, dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan menjadi lancar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan prima jasa pada Cambridge Hotel Medan, penulis melakukan wawancara kepada pelanggan Cambridge Hotel Medan dan manager Cambridge Hotel Medan, pada hari Sabtu, 20 Januari 2024 pada pukul 11.30 – 13.30.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Penulis menemukan beberapa temuan yaitu:

Masih ada pelanggan yang menemui staff Cambridge Hotel yang terkesan cuek dan kurang memberikan senyuman kepada pelanggan yang datang.

Tidak pernah terjadi kesalahan pada saat pelanggan mereservasi kamar/ pada saat melakukan transaksi di Cambridge Hotel.

Pelanggan merasa bahwa staff Cambridge Hotel cepat dalam merespon keluhan dan langsung mengerjakan keluhan yang diberikan oleh pelanggan walaupun ada sedikit pelanggan yang masih merasa staff Hotel lambat dalam merespon keluhannya.

Tingkat keamanan di Cambridge Hotel yang tinggi membuat pelanggan merasa aman akan barang pribadi mereka.

Staff Cambridge Hotel mempunyai pengetahuan yang luas dan sangat membantu dalam menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pelanggan.

Pihak Cambridge Hotel sangat menerima segala kritik dan saran dari pelanggan. Staff hotel juga memberikan angket yang berisi kritik dan saran agar kedepannya bisa lebih baik.



e-ISSN: 2745-6072
p-ISSN: 2745-6064

Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU UDA
Universitas Darma Agung MEDAN

Penampilan staff Cambridge Hotel menarik dan terlihat professional.

Pelayanan prima yang diberikan oleh Cambridge Hotel adalah seluruh staf hotel memberikan pelayanan terbaik bagi tamu, adanya promo hotel, adanya resto dan cambaked, adanya fasilitas yang dapat dinikmati baik spa, fitness, kolam renang. Cambridge hotel merupakan hotel pertama yang memiliki aplikasi langsung yaitu Cambridge Membership yang mempermudah tamu dalam memesan hotel, serta terdapat promo jika menjadi member melalui aplikasi tersebut.

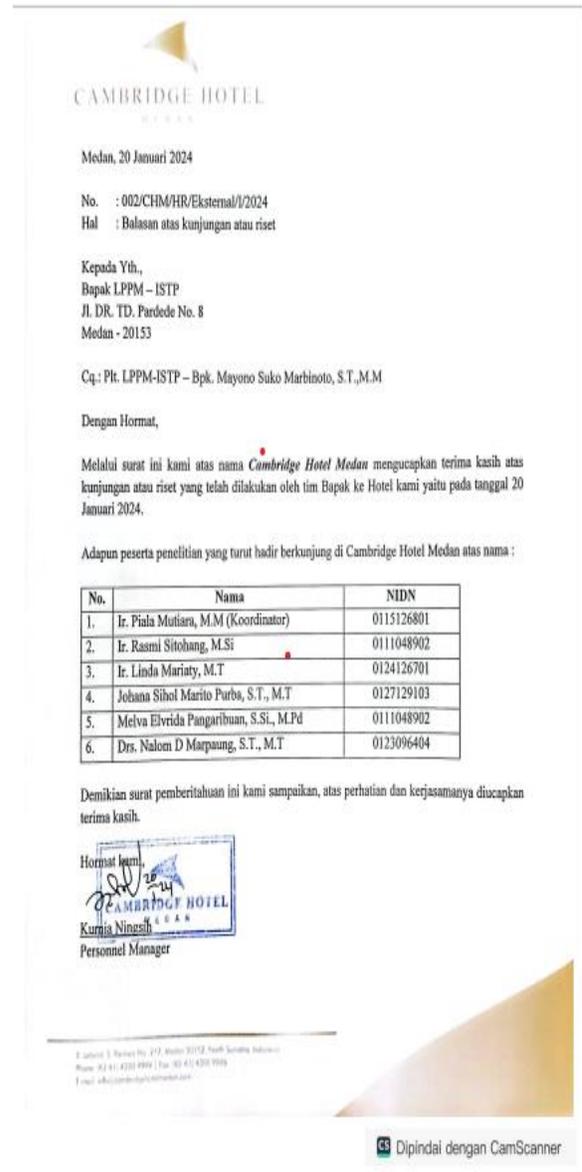
DAFTAR PUSTAKA

- Arwin, A., Yuliana, Y., & Erika, E. (2021). Dampak Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Teguh Jaya Mandiri): Impact of Leadership and Work Environment on Employee Performance (Case Study at PT Teguh Jaya Mandiri). *BISMA Cendekia*,
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (2nd ed.). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Imelda, I., Yuliana, Y., Arwin, A., Vincent, W., & Williny, W. (2021). Dampak Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus pada PT Bintang Anugrah Plafonindo

Palembang.

- Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 273–277.
- Leonardo, V., Yuliana, Y., Arwin, A., Hutabarat, F. A. M., & Sulaiman, F. (2021). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus pada Perkantoran Maha Vihara Maitreya Cemara Asri, Deli Serdang. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 466–470.
- Martono, M., Arwin, A., Yuliana, Y., Lisa, L., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 411–415.

Dokumentasi





e-ISSN: 2745-6072
p-ISSN: 2745-6064

**Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU UDA
Universitas Darma Agung MEDAN**

