



TUGAS AKHIR

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST*
DI MONA PLAZA HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memeroleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu

Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH:

YUNI SAPITRI
NIM. 01870223814

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2021 M/1442 H

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

Nama : Yuni Sapitri
NIM : 01870223814
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
Judul Tugas Akhir : **Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Receptionist* Di
Mona Plaza Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19**

DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING



Zulhaida, SE, MM
NIP. 19741204 201411 2 001


MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan



Oomariah Lahamid, SE, M.Si
NIP. 19750704 200710 2 001

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

NAMA : YUNI SAPITRI
NIM : 01870223814
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL : UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
RECEPTIONIST DI MONA PLAZA HOTEL PADA
MASA PANDEMI COVID-19
Hari/Tanggal : Jum'at, 23 Juli 2021

Panitia Penguji

Ketua

Dr. Hj. Julina, SE, M.Si
NIP. 19730722 199903 2 001

Anggota

Penguji I

Dr. Putriana, SE, MM
NIP. 19691120 200701 2 023

Penguji II

Rozlinda, SE, MM
NIK. 130410002

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk
Ayah dan Ibu Tercinta sebagai hadiah kecil dari putrinya.

Ayah dan Ibu yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, serta dukungannya,
selalu memberikan kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk
menikmati semuanya.

Terimakasih sudah menjadi orang tua yang sempurna, terimakasih atas semua
yang Ayah dan Ibu telah berikan kepada saya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

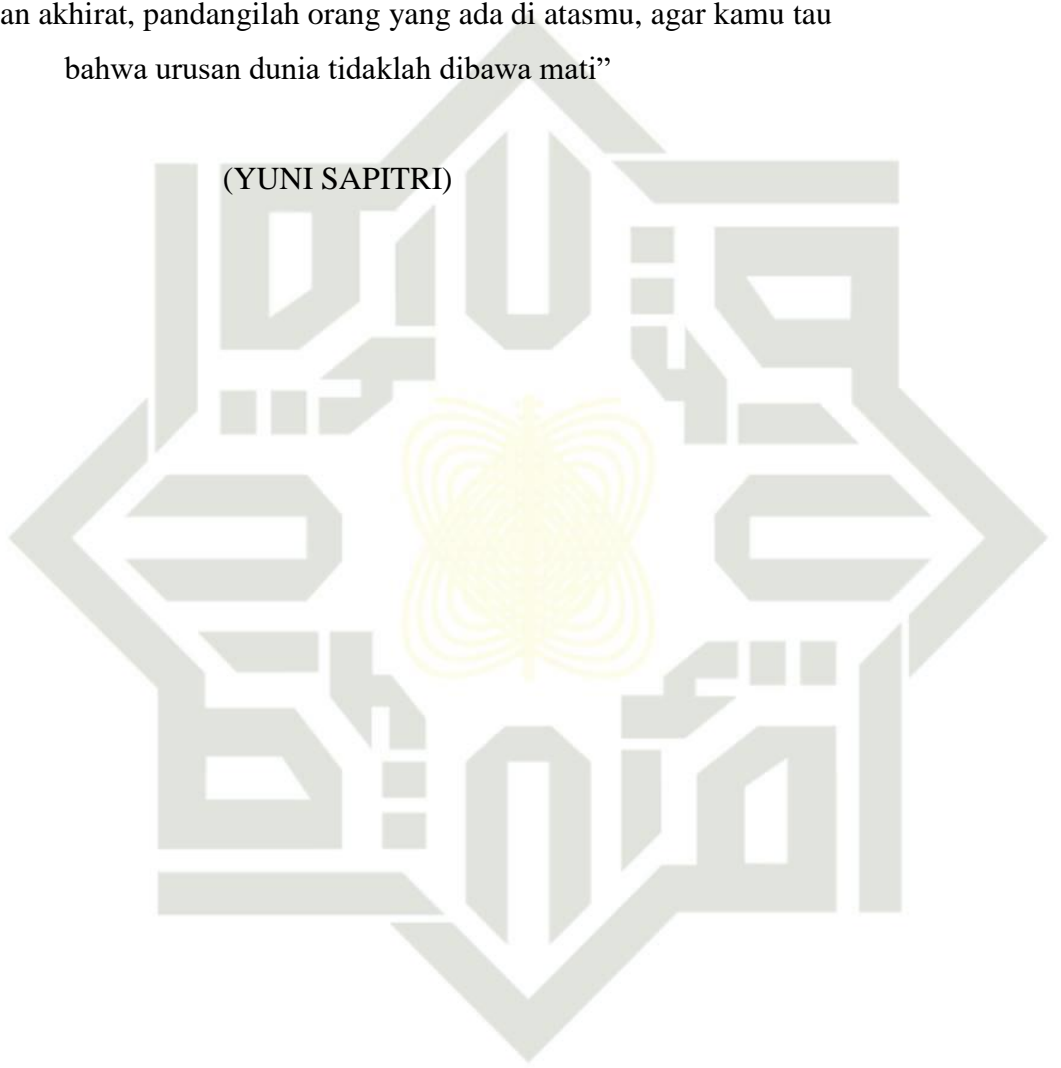
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

“Untuk urusan dunia, pandangilah orang yang ada di bawahmu, agar kamu tau bagaimana caranya bersyukur”

“Untuk urusan akhirat, pandangilah orang yang ada di atasmu, agar kamu tau bahwa urusan dunia tidaklah dibawa mati”

(YUNI SAPITRI)



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST* DI MONA PLAZA HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID-19

YUNI SAPITRI
01870223814

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya meningkatkan kualitas pelayanan receptionist di suatu perusahaan serta manfaat yang dirasakan oleh perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara terhadap para informan yang terkait dengan penelitian ini dan data sekunder diperoleh dari perusahaan dan perpustakaan. Objek pada penelitian ini adalah Mona Plaza Hotel Pekanbaru. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran secara umum Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Receptionist di Mona Plaza Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19. Kualitas pelayanan receptionist Mona Plaza Hotel sudah cukup baik, namun perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan receptionist Mona Plaza Hotel pada masa pandemi covid-19, karena adanya perbedaan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah pandemi covid-19.

Kata kunci: Hotel, Kualitas pelayanan, dan Receptionist

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Ucapan rasa syukur *alhamdulillah* atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST* DI MONA PLAZA HOTEL PADA MAS PANDEMI COVID-19.”**

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan D3 Jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan dari penulis, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat berguna bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda (Sukaryadi) dan Ibunda (Sumirah) tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya, telah banyak pengorbanan yang telah dicurahkan kepada penulis, sejak dalam kandungan hingga sekarang ini, rasa cinta mereka kepada anak-anaknya tidak pernah luntur. Dan tak lupa juga untuk kakak, abang dan adik penulis yang senantiasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi inspirasi yang selalu memberi semangat dan dukungannya, semoga ayah, ibu, kakak, abang dan adik senantiasa dalam keadaan sehat walafiat serta dalam lindungan Allah SWT.

2. Bapak Prof. Dr. H. Khairunnas Rajab, M.Ag Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Suktan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, SE.MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Suktan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Hj. Qomariah Lahamid, SE, M.Si, selaku ketua jurusan DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Abdiana Ilosa, SAP. MPA, selaku sekretaris jurusan DIII Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Meri Sandora, SE. MM, selaku Pembimbing Akademik.
7. Ibu Zulhaida, SE. MM, selaku Dosen Pembimbing dalam pelaksanaan Tugas Akhir (TA) yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya untuk membimbing dan memberikan nasehat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Karyawan dan Karyawati Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
9. Bapak Endang Syafi'i Selaku HRD Mona Plaza Hotel Pekanbaru, yang telah membantu memberikan data-data yang berguna untuk penulisan tugas akhir ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Teman-teman penulis yang tersayang yaitu Devy Rahmawati, Kharisma Widuri, Ari Fitriana, Dita Febrianti, Syal Sabila Intani, Dini Nur Fitriani, Putri Elda Rizalni, Widiawati, Alwi Andari, Dyah Fitria, Deri Asmarita, terima kasih telah memberikan support dan bantuan kepada penulis beserta teman-teman DIII Manajemen Perusahaan Lokal B angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala bantuan yang diberikan.

Penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua aamiin. Mohon maaf atas segala kekurangan, kekhilafan dan kelemahan penulis.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 22 April 2021

UIN SUSKA RIAU

Yuni Sapitri
01870223814



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... vi

DAFTAR GAMBAR vii

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang Masalah 1

 1.2 Rumusan Masalah 7

 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... 7

 1.4 Metode Penelitian..... 8

 1.5 Sistematika Penulisan..... 10

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 12

 2.1 Sejarah Mona Plaza Hotel 12

 2.2 Visi dan Misi Mona Plaza Hotel 14

 2.3 Struktur Organisasi Mona Plaza Hotel 15

 2.4 Bagian / Unit Kerja Mona Plaza Hotel..... 17

 2.5 Aktivitas Mona Plaza Hotel 20

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK..... 22

 3.1 Tinjauan Teori 22

 3.1.1 Pengertian Hotel..... 22

 3.1.2 Pengertian Kualitas 26

 3.1.3 Pengertian Pelayanan 28

 3.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 34

 3.1.5 Front Office Department dan Receptionist Hotel 39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.6 Pandemi Covid-19.....	46
3.1.7 Kualitas Pelayanan Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19.....	48
3.1.8 Strategi Pemasaran Jasa	49
3.1.9 Kualitas Pelayanan Menurut Pandangan Islam.....	60
3.2 Tinjauan Praktek.....	63
3.2.1 Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> Mona Plaza Hotel	63
3.2.2 Tujuan Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> Mona Plaza Hotel.....	66
3.2.3 Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> Dimasa Pandemi Covid-19.....	66
3.2.4 Perbandingan Tinjauan Teori dan Praktek Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> di Mona Plaza Hotel.....	68
BAB IV PENUTUP	70
4.1 Kesimpulan.....	70
4.2 Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendidikan Terakhir *Receptionist* Mona Plaza Hotel..... 4

Tabel 2.1 Data Klasifikasi Jenis Kamar dan Fasilitas Kamar Pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru 13

Tabel 3.1 Perbandingan Teori dan Praktek Kualitas Pelayanan *Receptionist* Mona Plaza Hotel Pekanbaru..... 68



UIN SUSKA RIAU

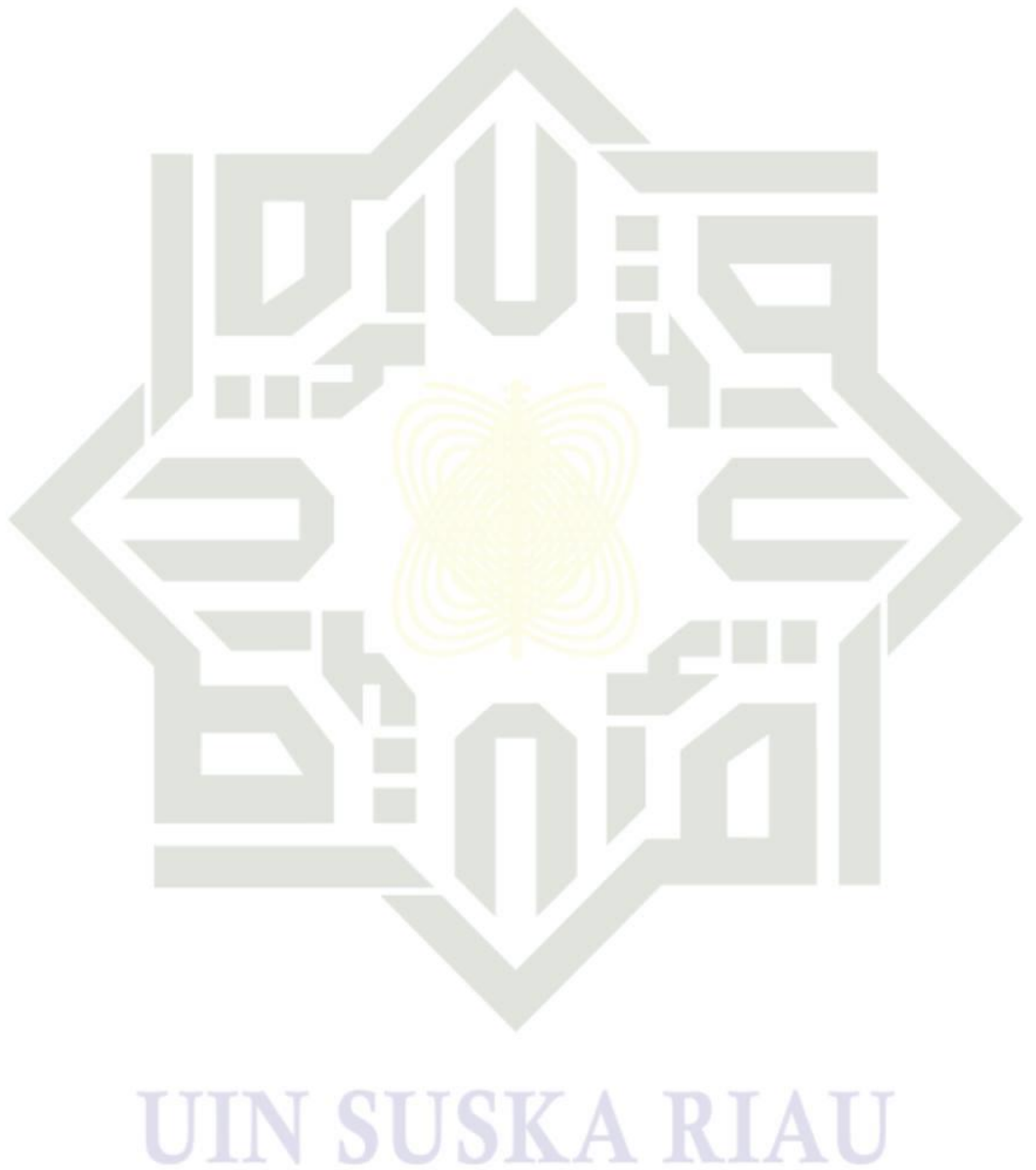
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi..... 16



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

I Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di negara kita tampak mengalami peningkatan khususnya di dunia perhotelan. Dibuktikan dengan banyak berdirinya hotel-hotel mulai dari kelas melati sampai dengan hotel berbintang dengan tarif terjangkau. Tentu saja hal ini akan menuntut para pelaku bisnis atau perusahaan tersebut untuk bersaing secara sehat dengan meningkatkan kualitas pelayanan atau berbagai macam kualitas jasa yang di tawarkan oleh masing-masing hotel, baik itu kebersihan, kenyamanan, yang harus di ciptakan oleh hotel tersebut dan memberikan fasilitas yang memadai untuk para pelanggannya .

Kota Pekanbaru merupakan kota yang sangat cepat berkembang, dibuktikan dengan banyak berdirinya gedung-gedung tinggi sebagai pusat bisnis para investor lokal maupun asing. Sebagai salah satu ibu kota provinsi yang memiliki perkembangan ekonomi dan bisnis sangat pesat. Tentu saja Pekanbaru menjadi kunjungan utama bagi para investor, orang yang datang dengan tujuan bisnis atau orang yang berkunjung dengan tujuan tertentu.

Banyak pengunjung yang membutuhkan tempat akomodasi atau penginapan, sekaligus yang memiliki fasilitas lengkap di dalamnya sesuai dengan keinginan pasar, memiliki kenyamanan, keamanan, dan kualitas pelayanan yang terjamin. Menurut Sunyoto dalam Jurnal Pengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Lucky In Manado (2020: 48) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang

atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Menurut Kotler dan Keller (2012:156) Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:172) Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Receptionist adalah petugas hotel yang tugas utamanya adalah menjual kamar, menerima tamu dengan efisien, sopan dan profesional serta menjalankan standart pelayanan yang telah di tetapkan. Bagyono (2020: 25). Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap hotel karena kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting dan wajib dimiliki oleh *Receptionist* hotel, karena *Receptionist* bertanggung jawab langsung dalam membangun kesan pertama yang kuat dan positif bagi tamu di hotel pada saat tamu berkunjung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saat ini dunia sedang berada dimasa pandemi covid-19, pandemi adalah sebuah wabah penyakit global. Hal ini disebabkan oleh virus corona yang mulai tersebar di seluruh dunia, salah satunya di Indonesia, khususnya di Kota Pekanbaru. Dengan adanya virus covid-19 banyak kegiatan yang harus dibatasi bahkan harus di berhentikan, dan banyak tempat hiburan, tempat wisata, kantor, hotel dan lain sebagainya yang harus di tutup sementara, bahkan banyak perusahaan yang melakukan pengurangan jumlah karyawan dan pengurangan jam kerja untuk mencegah terjadinya penyebaran virus corona, sehingga banyak orang yang kehilangan pekerjaannya.

Pada masa pandemi covid-19 ini salah satu hotel yang masih bertahan di Kota Pekanbaru yaitu Mona Plaza Hotel. Covid-19 berpengaruh buruk terhadap suatu hotel, karena berkurangnya para wisatawan, berkurangnya kegiatan di luar rumah, dan menyebabkan kinerja suatu hotel menjadi terganggu karena karyawan dan pelanggan atau konsumen belum terbiasa dengan peraturan untuk mematuhi protokol kesehatan.

Selama masa Pandemi covid-19 Mona Plaza Hotel melakukan pengurangan jam kerja untuk para karyawan, berbeda dengan perusahaan lain yang melakukan pengurangan jumlah karyawan, Mona Plaza Hotel harus melakukan pengurangan jam kerja agar dapat mengurangi resiko penyebaran virus covid-19. Mona Plaza Hotel juga dipercaya pemerintah kota Pekanbaru untuk bekerjasama dengan Nakes (Tenaga Kesehatan) selama masa pandemi covid-19. Ini merupakan salah satu bentuk dukungan Mona Plaza Hotel terhadap program pemerintah di masa pandemi covid-19 untuk mengurangi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyebaran virus covid-19. Selama masa pandemi covid-19 jumlah pelanggan berkurang disebabkan oleh PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan kekhawatiran masyarakat akan terpaparnya virus corona sehingga pemasukan hotel menjadi berkurang. Untuk lebih jelasnya Berikut penulis mencantumkan data jumlah pelanggan sebelum pandemi covid-19 dan sesudah pandemi covid-19.

Tabel 1.1
Jumlah Penjualan Kamar Mona Plaza Hotel Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19

NO	BULAN	JUMLAH KAMAR	TAHUN 2020	Tahun 2021
1	Januari	80	711	265
2	Febuari	80	899	541
3	Maret	80	1.023	438
4	April	80	280	594
5	Mei	80	2.236	417
6	Juni	80	2.053	
7	Juli	80	2.065	
8	Agustus	80	1.123	
9	September	80	1.583	
10	Oktober	80	2.178	
11	November	80	2.178	
12	Desember	80	2.250	
JUMLAH			16.300	

Sumber: Mona Plaza Hotel Pekanbaru 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tabel 1.1 menunjukkan jumlah penjualan kamar pada Mona Plaza Hotel dari awal bulan Januari 2020 sampai bulan Mei 2021. Pada bulan Januari 2020 jumlah penjualan kamar sebanyak 711 kamar, pada bulan Februari 2020 jumlah penjualan kamar sebanyak 899 kamar, pada bulan Maret 2020 jumlah penjualan kamar sebanyak 1023 kamar, di bulan April 2020 mulai diterapkannya PSBB sehingga penjualan kamar menurun drastis menjadi 280 kamar, setelah itu bulan Mei sampai bulan Desember 2020 penjualan kamar meningkat walaupun Mona Plaza Hotel tidak melakukan penjualan kamar untuk umum, ini dikarenakan Mona Plaza Hotel bekerja sama dengan Tenaga Kesehatan Kota Pekanbaru, sebagai bentuk dukungan Mona Plaza Hotel terhadap program pemerintah dimasa pandemi covid-19 untuk mengurangi penyebaran virus corona sehingga Mona Plaza Hotel masih memiliki pemasukan, dan pada bulan Januari sampai Mei 2021 jumlah penjualan kamar menurun kembali seperti yang di lihat pada tabel 1.1 pada bulan Januari jumlah penjualan kamar sebanyak 264 kamar, pada bulan Februari jumlah penjualan kamar sebanyak 541 kamar, pada bulan Maret jumlah penjualan kamar sebanyak 438 kamar, pada bulan April jumlah penjualan kamar sebanyak 594 kamar, dan pada bulan Mei jumlah penjualan kamar sebanyak 417 kamar, penjualan kamar menurun dikarenakan oleh Mona Plaza Hotel sudah tidak bekerja sama dengan Tenaga Kesehatan Kota Pekanbaru dan kembali membuka penjualan kamar untuk umum, dan disebabkan oleh pandemi covid-19 yang menyebabkan berkurangnya aktivitas di luar rumah, dan kewaspadaan masyarakat akan penyebaran virus corona apabila mereka menginap di hotel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh sebab itu agar Mona Plaza Hotel Pekanbaru tetap memiliki pemasukan maka pihak hotel harus meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan agar para pelanggan tidak takut untuk menginap di hotel dan tidak khawatir akan penularan virus covid 19. Kualitas pelayanan yang paling utama di masa pandemi covid-19 saat ini yaitu penerapan protokol kesehatan untuk seluruh staff hotel, terutama protokol kesehatan di bagian *staff receptionist* dan penerapan protokol kesehatan untuk para pelanggan. Untuk menjalankan operasional hotel selama masa pandemi covid-19, maka hotel harus menerapkan pedoman peraturan pelayanan untuk hotel, pedoman ini merupakan acuan untuk manajemen hotel, terutama di bagian *Receptionist* guna mengurangi dan memutus penyebaran virus covid-19.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan penulisannya dalam Tugas Akhir dengan mengangkat judul: **“UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST DI MONA PLAZA HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID-19”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan *Receptionist* di Mona Plaza

Hotel pada masa pandemi covid-19?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui upaya meningkatkan pelayanan *Receptionist* di Mona Plaza Hotel pada masa pandemi covid-19.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan, menambah ilmu pengetahuan dan sebagai sarana untuk menerapkan teori yang didapat di bangku kuliah.

b. Bagi Fakultas

Untuk menambah referensi ilmu pengetahuan mengenai Pelayanan *receptionist* dan berbagai permasalahan terkait pelayanan *receptionist*, menjadi salah satu acuan untuk memecahkan masalah yang di kaji dari berbagai sudut pandang, dan berusaha menyajikan solusi dari permasalahan tersebut.

c. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi tentang upaya-upaya yang baik yang dapat dilakukan untuk melayani pelanggan sehingga dapat di gunakan sebagai acuan di saat-saat tertentu contohnya saat pandemi covid-19 seperti ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Mona Plaza Hotel, yang berada di Jl. HR. Subrantas Panam No.18 Tuah Karya, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau. Waktu penelitian dilakukan mulai tanggal Maret 2021 sampai juni 2021.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang di gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan dua jenis data sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012: 150) Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh perorangan atau suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk penelitian kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa *interview* dan observasi. Dalam hal ini penulis memperoleh informasi melalui hasil penelitian lapangan dan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012: 150) Data sekunder adalah data yang diperoleh, dikumpulkan atau disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau diterbitkan oleh berbagai instansi lain, biasanya sumber berupa data dokumentasi atau berupa arsip-

arsip resmi secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data Sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan riwayat yang telah tersusun dalam arsip yang tidak dipublikasikan. Seperti informasi penelitian ini diperoleh dari studi perpustakaan, buku-buku penunjang lainnya yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir, dan data-data yang dibutuhkan dalam tugas akhir yang diperoleh dari Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara (*Interview*),

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2012:72) Wawancara (*Interview*) adalah dua orang yang bertukar informasi dan tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu. Penelitian ini dilakukan dengan melaksanakan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini yaitu pihak perusahaan dan pengguna.

4. Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2012: 88) Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu memaparkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



atau menggambarkan suatu keadaan fenomena yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan kemudian menganalisa data tersebut berdasarkan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran umum yang sistematis serta lebih terarah, maka penulis mengklasifikasikan penulisannya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat Mona Plaza Hotel, dilengkapi dengan struktur organisasi, serta informasi terkait aktifitas Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan Kualitas Pelayanan Receptionist yang diterapkan di Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini penulis menguraikan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas berdasarkan data dan teori-teori yang ada, kemudian penulis memberikan beberapa saran yang bermanfaat bagi Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

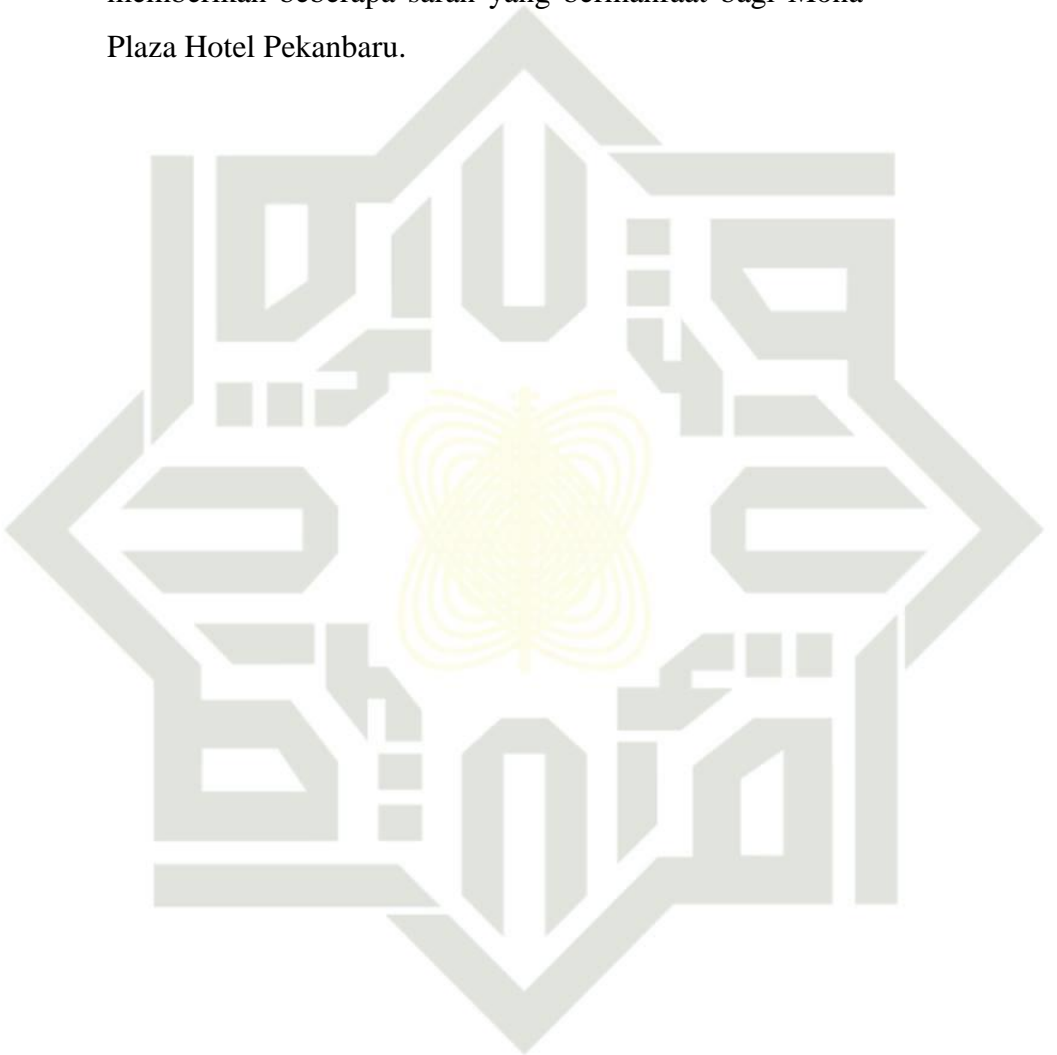
BAB IV

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN****2.1 Sejarah Mona Plaza Hotel**

Mona Plaza Hotel didirikan oleh Haji Mohammad Nazir. Seorang pengusaha dari Sumatra Barat yang telah lama menetap di Pekanbaru. Nama Mona Plaza Hotel diambil dari Nama pemilik hotel tersebut yaitu Haji Mohammad Nazir.

Mona Plaza Hotel adalah akomodasi komersial yang berlokasi di Jl. HR Soebrantas No. 18 Jl. Raya Bangkinang atau di depan kampus Universitas Riau (UR) Kecamatan Tampan. Ada beberapa titik komersial yang menjadi keunggulan Mona Plaza Hotel seperti lokasinya yang terletak di lingkungan mahasiswa, dekat dari pusat perbelanjaan, dekat dengan Rumah Sakit, dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum.

Awalnya Mona Plaza Hotel merupakan bangunan ruko 11 kapling. Untuk kemajuan dari usaha tersebut, ada sebuah pemikiran akan pentingnya sebuah hotel sebagai alternatif penunjang pesatnya perkembangan kota Pekanbaru khususnya di daerah kecamatan Tampan dengan harapan memiliki prospek kedepannya.

Maka pada tahun 1989 dimulailah desain dan rancangan dari Mona Plaza Hotel termasuk izin dan kelayakan sebuah hotel yang akan berkembang ke depannya. Maka pada tanggal 24 Oktober 2003 dimulailah “*Soft Opening*” dari Mona Plaza Hotel yang pertama kali diresmikan oleh Walikota Pekanbaru Bpk. Herman Abdullah, dengan kapasitas hotel sebanyak 40 kamar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada awal Januari 2004 dibuka keseluruhan kamar sebanyak 80 kamar. yang reservasinya ditempati oleh tamu-tamu yang mengadakan seminar dan rapat kerja. Mona Plaza Hotel tidak hanya menjual kamar tetapi dapat di gunakan untuk acara resmi seperti pernikahan dan lain sebagainya.

Mona Plaza Hotel terdiri dari 4 lantai, memiliki 9 ruang pertemuan dengan kapasitas mulai dari 15 sampai 400 orang, yang dilengkapi dengan fasilitas meeting dan fasilitas lift untuk akses keruangan meeting dan kamar. Memiliki area parkir yang luas, fasilitas lainnya ATM, Kantor Garuda, Alfamart dan Garlic. Mona Plaza Hotel juga memiliki Mona Room Service 24 jam, Mona Cofee Shop, Laundry & Dry Cleaning, Ruang pertemuan dan fasilitas Drug Store, Taxi Service. Mona Plaza Hotel terdiri dari tiga jenis kamar, yang mana tarif penginapan dibedakan menurut jenis kamar tersebut. Adapun jenis-jenis kamar beserta fasilitas dan harga kamar pada Mona Plaza Hotel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Klasifikasi Jenis Kamar dan Fasilitas Kamar Pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru

No	Jenis Kamar	Fasilitas Kamar	Tarif Kamar
1.	<i>Deluxe</i>	AC, TV, Tempat Tidur, Bath and Toilet, Shower, Slipper, Wifi, Air Mineral, ukuran kamar 450 X 420 CM	Rp. 350.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.	<i>Executive</i>	AC, TV, Tempat Tidur, Bath and Toilet, Shower, Slipper, Wifi, Air Mineral, Mini Bar, Pemanas Air, Kopi, Krimer, Teh, Gula, ukuran kamar 450 X 420 CM	Rp. 450.000
3.	<i>Junior Suite</i>	AC, TV, Tempat Tidur, Bath and Toilet, Shower, Slipper, Wifi, Air Mineral, Mini Bar, Pemanas Air, Kopi, Krimer, Teh, Gula, dan kamar lebih luas.	Rp. 750.000

Sumber : Mona Plaza Hotel Pekanbaru 2021

Mona Plaza Hotel merupakan salah satu dari sekian banyak hotel bintang dua yang ada di Pekanbaru, yang mana menurut Endar dan Sulistianingsih, salah satu syarat hotel bintang II adalah memiliki jumlah kamar minimal 15 kamar, kamar mandi terletak di dalam, luas kamar standar adalah 20m².

2.2 Visi dan Misi Mona Plaza Hotel

1. Visi Mona Plaza Hotel

Memberikan pelayanan terbaik untuk tamu yang menginap, dan merasakan seperti rumah sendiri.

2. Misi Mona Plaza Hotel

Menciptakan lapangan pekerjaan dan *training* bagi anak-anak muda khususnya yang ada di pekanbaru.

2.3 Struktur Organisasi Mona Plaza Hotel

Organisasi adalah paduan antara beberapa orang yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi maka akan terlihat pembagian tugas dan tanggung jawab untuk memudahkan dalam mengawasi pelaksanaan kegiatan perusahaan.

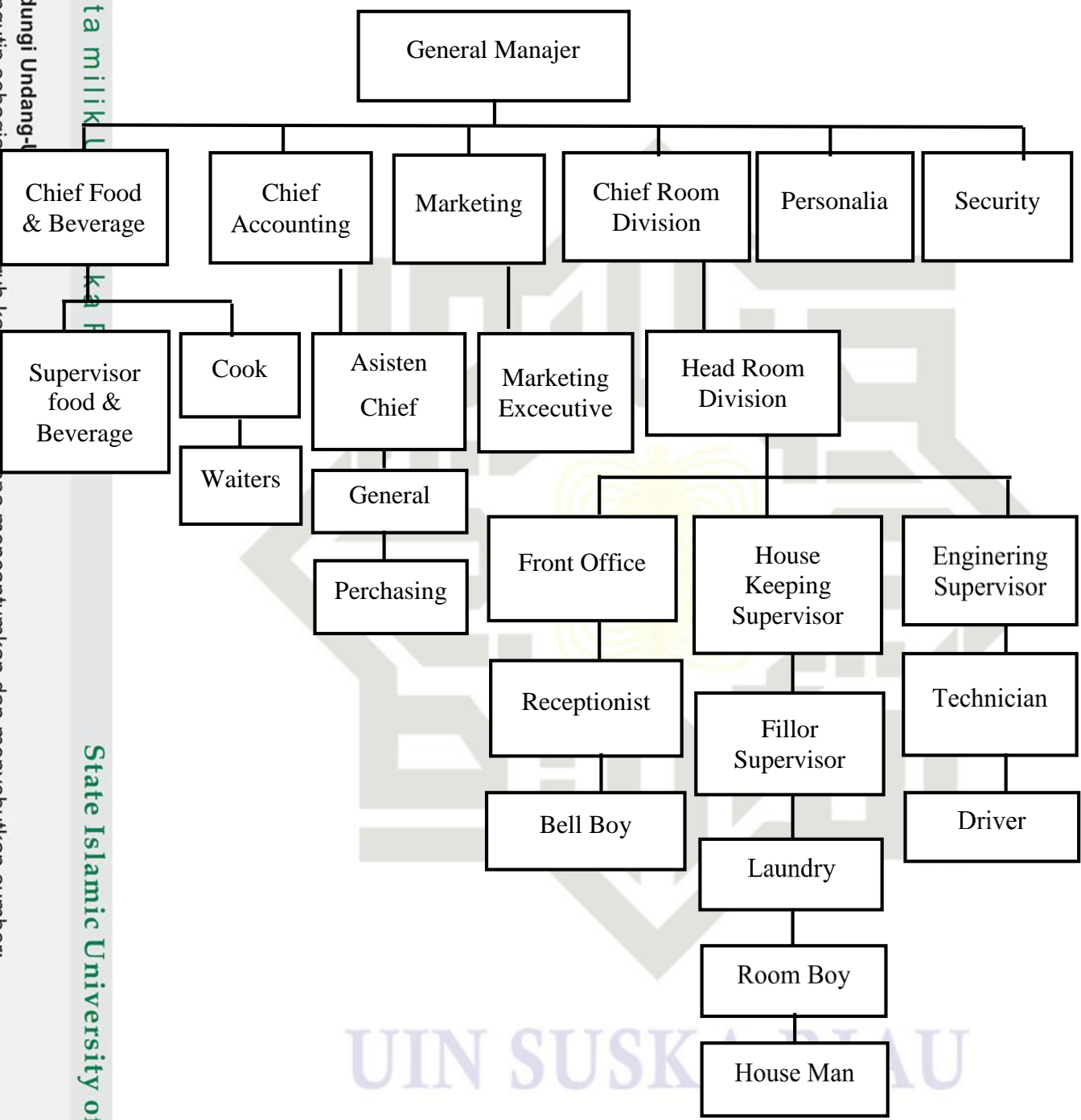
Struktur organisasi pada suatu perusahaan menggambarkan garis wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Dalam penyusunan struktur organisasi harus jelas tujuan dan sasaran dari masing-masing pekerjaan. Dengan adanya struktur organisasi maka perusahaan akan melaksanakan pekerjaannya dengan efektif dan efisien.

Bentuk struktur organisasi paling sering dan paling sederhana adalah bentuk line atau garis, begitu juga bentuk struktur organisasi pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru. Untuk lebih mengetahui tentang Mona Plaza Hotel Pekanbaru maka dapat dilakukan dengan memperhatikan Struktur organisasi berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Mona Plaza Hotel Pekanbaru



© Hak cipta miliki

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Ria

Hak Cipta Dilindungi Undang-ud

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Bagian / Unit Kerja Mona Plaza Hotel

1. *General Manager*

Merupakan pimpinan atau manager umum dari Mona Plaza Hotel Pekanbaru untuk melaksanakan tugas operasional.

2. *Chief Food & Beverage*

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Menyusun rencana anggaran-anggaran F&B.
- b. Mengawasi serta mengecek *stock* bahan-bahan yang diperlukan di *kitchen*.
- c. Menyusun daftar menu tamu
- d. Mengawasi *food production* sebelum disajikan ke tamu.
- e. Menjaga kebersihan serta keselamatan di *kitchen*.
- f. Bertanggung jawab atas operasional *restaurant*.

3. *Chief Accounting*

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mendirikan dan menata *system control internal* aset hotel.
- b. Mengendalikan biaya pada relasi guna memperoleh keuntungan yang maksimum.
- c. Pengecekan terhadap laporan pendapatan perhari.
- d. Membuat laporan pendapatan perbulan.
- e. Membuat laporan pengeluaran.
- f. Membuat daftar gaji.
- g. Membuat *audit inventaris*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. *Marketing*

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Bertanggung jawab atas upaya promosi penjualan atau pemasaran guna meningkatkan tingkat hunian.
- b. Mempersiapkan data untuk anggaran penjualan/pemasaran termasuk jadwal promosi dan jadwal sales.
- c. Memimpin, membimbing, melatih dan memberikan motivasi kepada bawahan khususnya *staff* dan *sales*.
- d. Mengendalikan jalannya operasional bagian *marketing*.

5. *Chief Room Division*

Room division adalah management dalam hotel yang terdiri dari dua department, yaitu “*Front office Department*” dan “*Housekeeping Department*”

a. *Front office* department

Tugas dan tanggung jawab:

- Menyeleksi, menempatkan, mengevaluasi dan melatih karyawan *front office*.
- Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar.
- Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.
- Membuat laporan bulanan daftar tamu, tingkat hunian, maupun keuntungan dan kerugian di bagian Kantor depan.

- Membuat *budget* tahunan, menganalisis operasi, dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan dan rata-rata harga kamar.

b. *Housekeeping department*

Tugas dan tanggung jawab:

- Mengkoordinir bidang kerja seluruh staff housekeeping.
- Membuat perencanaan dalam bidang yang menyangkut housekeeping.
- Mengadakan evaluasi hasil kerja dan mencari metode-metode baru mengenai sistem kerja maupun alat-alat yang lebih efisien untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal.
- Mengontrol barang yang dikirim untuk housekeeping sesuai standart yang ada.
- Membantu kelancaran operasional dari berbagai kegiatan yang berkaitan dengan department housekeeping.

6. *Engineering Supervisor*

Tugas dan tanggung jawab:

- Menyiapkan rencana dan pengontrolan terhadap air, listrik, perbaikan serta perawatan gedung.
- Mengendalikan serta membuat laporan mengenai aktivitas bawahannya.
- Membuat laporan pengeluaran di *departmen engineering*.
- Membuat program kerja bagian *engineering*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Personalia

Merupakan bagian yang mengatur tata tertib dan kedisiplinan, loyalitas, dan penerimaan pegawai baru, dan semua yang bersangkutan dengan pegawai.

8. Security

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Merupakan bagian keamanan, tugasnya adalah menjaga keamanan dalam area hotel.
- b. Merencanakan, memimpin dan mengkoordinir tugas-tugas operasi dari *staff security section*.

Pembagian kerja *security* diatur menurut shift yang telah ditentukan, *security* memiliki 3 shift dalam bekerja yaitu:

- Shift 1 pukul 07.00 WIB – 15.00 WIB
- Shift 2 pukul 15.00 WIB – 23.00 WIB
- Shift 3 pukul 23.00 WIB – 07.00 WIB

2.5 Aktivitas Mona Plaza Hotel

Hotel adalah gedung yang digunakan untuk menyediakan tempat penginapan dan fasilitas bagi para tamu dalam jangka pendek dengan imbalan uang. Mona Plaza Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa beberapa kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

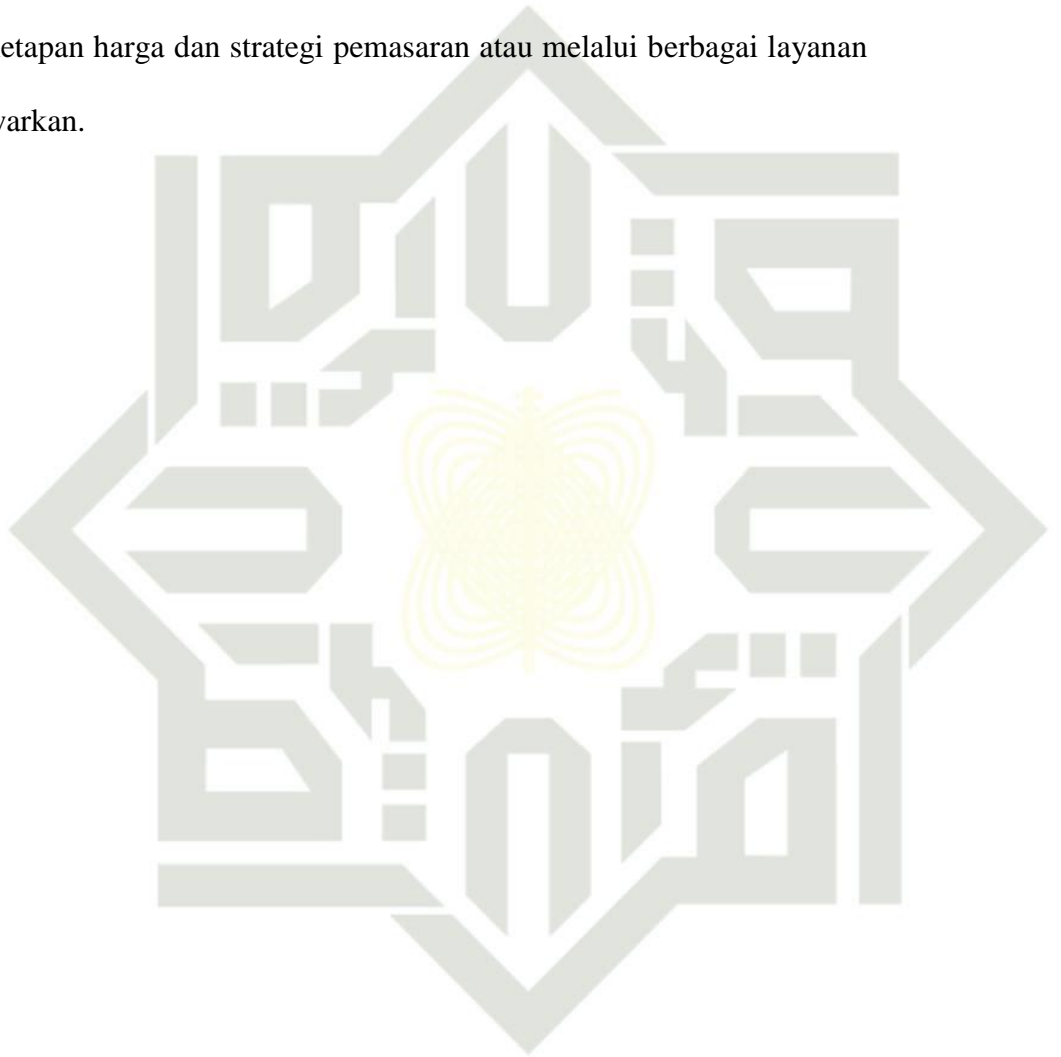
Mona Plaza Hotel tidak hanya menjual kamar tetapi menyediakan tempat untuk acara resmi seperti ruang meeting, menyediakan tempat untuk acara pernikahan, dan lain sebagainya. Aktivitas dalam Mona Plaza Hotel umumnya bertujuan menarik pelanggan pada segmentasi tertentu melalui model penetapan harga dan strategi pemasaran atau melalui berbagai layanan yang ditawarkan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Upaya yang dilakukan Mona Plaza Hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan *receptionist* Mona Plaza Hotel dimasa pandemi yaitu, pihak hotel menerapkan regulasi baru, dengan memberikan layanan sesuai dengan kesepakatan Protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah, seperti memakai masker, menyediakan *hand sanitizer*, menyediakan pencuci tangan di pintu masuk, mewajibkan karyawan terutama *receptionist* untuk melakukan vaksin dan memberikan tanda pada posisi berdiri dan duduk dengan jarak 1 meter.

4.2 Saran

Sebaiknya Mona Plaza Hotel melakukan peraturan baru untuk pemesanan kamar hotel dan pembayaran diwajibkan melalui online agar mengurangi kontak fisik sehingga mengurangi kewaspadaan akan penularan virus corona.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2012. Department Agama RI. Surabaya: CV Firma Jaya.
- Alma, Buchari. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, Gary, dan Kotler Philip. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta: Prenhalindo.
- Bagyono. 2020. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Halim, Fitria, dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Maiziva, Drie Rona. 2017: 1-10. "Peranan Front Office Department Hotel Grand Zuri Pekanbaru." *Tourism Department Faculty Pf Social and Political Science University Of Riau*.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nyoto. 2015. *Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi*. Pekanbaru: UR Press.
- Setyowati, Eni. 2019. *Pendidikan Karakter FAST (Fathonah, Amanah, Shiddiq, Tabligh) Dan Implementasi Di Sekolah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Makasar: Alfabeta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Hiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Statisfaction*. Yogyakarta: Andi Offse.

https://www.kememparekraf.go.id/asset_admin/assets/uploads/media/pdf/med1598981537_Handbook_Hotel_FINAL_31072020-EDISI_JULI.pdf



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA MENGENAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST MONA PLAZA HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID 19

Profil Responden

Nama : Endang Syafi'I dan Deni
 Jabatan : HRD dan Receptionist Mona Plaza Hotel
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Agama : Islam
 Waktu Wawancara : 18 Maret dan 25 Juli 2021
 Tempat : Mona Plaza Hotel

PERTANYAAN

Beberapa pertanyaan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Endang Syafi'I dan Bapak Deni

1. Apakah *Receptionist* Mona Plaza Hotel telah memberikan pelayanan sesuai dengan dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu Reliabilitas?

Jawab: Menurut Bapak Endang syafi'i selaku HRD di Mona Plaza Hotel, *Receptionist* Mona Plaza Hotel sudah memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu.

2. Apakah *Receptionist* Mona Plaza Hotel telah memberikan pelayanan sesuai dengan dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu Daya tanggap?

Jawab: *Receptionist* cepat dan tanggap dalam merespon permintaan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apakah *Receptionist* Mona Plaza Hotel telah memberikan pelayanan sesuai dengan dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu Jaminan?

Jawab: *Receptionist* bisa menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi para konsumen.

4. Apakah *Receptionist* Mona Plaza Hotel telah memberikan pelayanan sesuai dengan dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu Empati?

Jawab: *Receptionist* mampu membantu konsumen dalam menyelesaikan masalahnya.

5. Apakah *Receptionist* Mona Plaza Hotel telah memberikan pelayanan sesuai dengan dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik?

Jawab: Bukti fisik *Receptionist* Mona Plaza Hotel dalam melayani pelanggan yaitu dengan berpenampilan yang menarik, rapi dan bersih.

6. Apa saja syarat menjadi *Receptionist* Mona Plaza Hotel?

Jawab: Menurut hasil wawancara spesifikasi untuk menjadi *Receptionist* Mona Plaza Hotel adalah sebagai berikut:

- Pendidikan : SMK Perhotelan/D1 Perhotelan
- Kemampuan/Pengetahuan: Mempunyai motivasi tinggi, *guest relation skill*, dan menguasai *system front office*.
- Kriteria: Mampu berbahasa inggris, mampu menjalankan komputer, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, *salesmanship* yang baik, berpenampilan menarik dan well grome.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Apa saja kualitas pelayanan yang diberikan receptionist mona plaza hotel selama pandemi covid 19 ?

Jawab:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Deni salah satu *Receptionist* Mona Plaza Hotel, ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh *Receptionist* Mona Plaza Hotel dimasa pandemi covid 19 yaitu:

1. Memberikan layanan sesuai dengan kesepakatan Protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah, seperti memakai masker.
2. Menyediakan *hand sanitizer*
3. Menyediakan pencuci tangan di pintu masuk.
4. Mewajibkan karyawan terutama *receptionist* untuk melakukan vaksin.
5. Memberikan tanda pada posisi berdiri dan duduk dengan jarak 1 meter.

8. Apa tujuan adanya kualitas pelayanan di Mona Plaza Hotel?

Jawab:

- Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan
- Untuk menciptakan kepercayaan pelanggan
- Untuk memenuhi harapan pelanggan
- Untuk menjaga citra perusahaan
- Untuk mempertahankan pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Upaya apa yang dilakukan pihak hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Receptionist* dimasa pandemi covid 19?

Jawab:

- Membuat program *training* untuk *crew Front Office*
- Mengadakan dan mengimplementasikan program *training* reguler di *Front Office area*
- Melaksanakan *briefing* kepada *Receptionist* yang akan bekerja
- Melakukan komunikasi kepada *customer* untuk mendapatkan masukan-masukan bagi peningkatan kualitas *Receptionist*
- Memberikan program pelatihan internal, bagi *reseptionist* yang mengalami masalah saat menerima tamu.
- Melakukan riset analisa kepuasan pelanggan, agar *receptionist* mengetahui seberapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.
- Dimasa Pandemi covid 19 saat ini pihak hotel menerapkan regulasi baru, yaitu memberikan layanan sesuai dengan kesepakatan Protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah, seperti memakai masker, menyediakan personel hands-on, memeriksa di pintu masuk dan menjaga jarak.

LAMPIRAN FOTO WAWANCARA

Proses melakukan wawancara di Mona Plaza Hotel Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Foto bersama Bapak Endang syafi”i



Foto Wawancara dengan Receptionist Mona Plaza Hotel



Jenis Kamar dan Fasilitas Kamar Pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru

Tipe Deluxe



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tipe Executive



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tipe Junior Suite



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



Yuni Sapitri adalah nama lengkap penulis. Lahir pada 13 Juli 2000, di Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara. Penulis adalah anak ke 3 dari 5 bersaudara, dari pasangan Sukaryadi dan Sumirah. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di SD Negeri 0721 Hutaraja Tinggi Pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2012, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Swasta Tri Bhakti Hutaraja Tinggi dan tamat pada tahun 2015. Setelah tamat dari SMP, Penulis melanjutkan ke SMK Negeri 1 Hutaraja Tinggi dan tamat pada tahun 2018. Dan pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan D3 Manajemen Perusahaan.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya tugas akhir yang berjudul **“Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Receptionist Di Mona Plaza Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.