

# **PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* PADA OAKWOOD HOTEL & RESIDENCE SURABAYA**

Ivan Tedrick Kurniawan  
Manajemen Layanan dan Pariwisata  
Erna Andajani  
Siti Rahayu

## **ABSTRAK**

Laporan ini berfokus pada pengamatan dan analisis penerapan *service excellence* terhadap para tamu yang menginap di Oakwood Hotel & Residence Surabaya, sebagai hotel berbintang 5. Penulis menjalankan proses kegiatan magang selama 6 bulan pada departemen *front office*. Setelah penulis mengobservasi hasil praktik kerja lapangan, laporan kerja lapangan ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan konkret dari konsep *service excellence* ini. *Service excellence* sendiri menjadi landasan utama bagi hotel berbintang 5 dalam memberikan pengalaman tak terlupakan kepada para tamu. Keberhasilan dalam mengimplementasikan konsep ini memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu, yang pada gilirannya akan berperan penting dalam mempertahankan retensi pelanggan. Meskipun demikian, selama observasi terhadap aktivitas di lapangan, terlihat bahwa masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh karyawan Oakwood Hotel & Residence Surabaya dalam menerapkan *service excellence* secara menyeluruh. Dalam laporan ini, akan diuraikan beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam upaya meningkatkan penerapan *service excellence*. Diharapkan hal ini dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan dan memperkuat posisi hotel sebagai destinasi pilihan bagi para tamu yang memiliki harapan untuk pengalaman menginap yang istimewa.

**Kata Kunci :** *Service excellence, customer satisfaction, customer dissatisfaction, customer retention, front office*

# **PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE PADA OAKWOOD HOTEL & RESIDENCE SURABAYA**

Ivan Tedrick Kurniawan  
Manajemen Layanan dan Pariwisata  
Erna Andajani  
Siti Rahayu

## **ABSTRACT**

*This report focuses on the observation and analysis of the implementation of service excellence towards guests staying at Oakwood Hotel & Residence Surabaya, a 5-star hotel. The author conducted a 6-month internship process in the front office department. After observing the results of fieldwork practices, the purpose of this fieldwork report is to depict the tangible application of the service excellence concept. Service excellence itself serves as the primary foundation for a 5-star hotel in delivering an unforgettable experience to its guests. The success in implementing this concept has a significant impact on guest satisfaction levels, which in turn plays a crucial role in maintaining customer retention. Nevertheless, during the observation of activities in the field, it is evident that there are still several challenges faced by the employees of Oakwood Hotel & Residence Surabaya in implementing service excellence comprehensively. In this report, several aspects will be outlined that require further attention in the effort to enhance the implementation of service excellence. It is hoped that this will optimize service quality and strengthen the hotel's position as a preferred destination for guests who have expectations for a special lodging experience.*

**Keywords** : *Service excellence, customer satisfaction, customer dissatisfaction, customer retention, front office*