

**PERAN *SERVANT LEADERSHIP* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* HOTEL GRAND MERCURE
MALANG MIRAMA**

SCRIPTPRENEUR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Jefri Irwanda

202010160311355

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

SKRIPSI

**PERAN SERVANT LEADERSHIP DALAM MEINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN FRONT OFFICE HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA**

Oleh :

Jefri Irwanda
202010160311355

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 Januari 2024

Pembimbing I,


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Pembimbing II,


Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERAN SERVANT LEADERSHIP DALAM MEINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN FRONT OFFICE HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Jefri Irwanda**

NIM : **202010160311355**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Drs. Noor Azis, M.M.**

Penguji II : **Rinaldy Achmad Roberth F., S.AB., M.M.**

Penguji III : **Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.**

Penguji IV : **Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Jefri Irwanda

NIM : 202010160311355

Program Studi : Manajemen

E-mail : Jefriirwanda06@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Scriptpreneur ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam Scriptpreneur ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 7 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Jefri Irwanda

***THE ROLE OF SERVANT LEADERSHIP IN IMPROVING THE QUALITY
OF FRONT OFFICE SERVICES OF GRAND MERCURE MALANG
MIRAMA HOTEL***

Jefri Irwanda, Nurul Asfiah, Dr., M.M, Ardik Praharjo, S.AB., M. AB

Department of Management, University of Muhammadiyah Malang

E-mail: Jefriirwanda06@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out the role of servant leadership in improving the quality of service at the Front Office of the Grand Mercure Hotel Malang Mirama. The focus of this research is to explain leadership styles and servant leadership play a role in improving the quality of services provided. The subjects in this research are leaders who are top management at the front office of the Grand Mercure Malang Mirama Hotel. With the experience and competence possessed by leaders, it is hoped that they can provide valid information regarding the leadership they carry out. The data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data collection in this research used interview techniques, participant observation, and data documentation. The results of this research show that the role of servant leadership in improving the quality of front service contributes to aspects of forming superior teams, openness between teams, and improving team performance in providing services. This means that servant leadership plays an important role as a strategy that can be used by leaders in carrying out good team management. The results of this research are intended to describe implementation of servant leadership in improving the quality of service in the front office department of the Grand Mercure Malang Mirama hotel.

Keywords: Servant Leadership, Front Office, Service quality.

**PERAN *SERVANT LEADERSHIP* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* HOTEL GRAND MERCURE
MALANG MIRAMA**

Jefri Irwanda, Nurul Asfiah, Dr., M.M, Ardik Praharjo, S.AB., M. AB

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang

E-mail: Jefriirwanda06@gmail.com

ABSTRAK

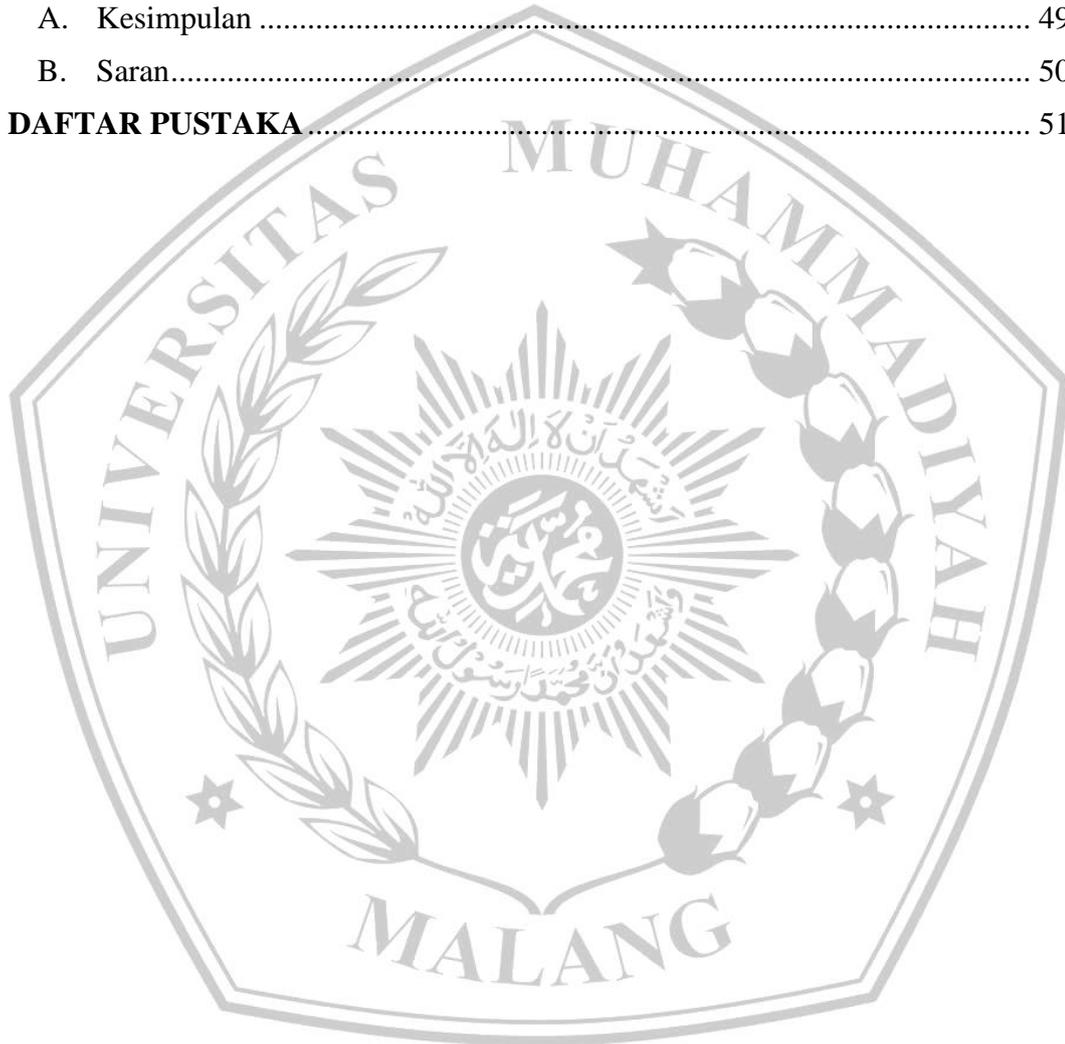
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran *servant leadership* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office* Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Fokus dari penelitian ini yaitu ingin menjelaskan bagaimana gaya kepemimpinan *servant leadership* berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Subyek dalam penelitian ini merupakan pemimpin yang merupakan manajemen puncak pada *front office* Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Dengan pengalaman dan juga kompetensi yang dimiliki oleh para pemimpin diharapkan dapat memberikan informasi yang valid mengenai kepemimpinan yang dilakukan. Teknik Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi partisipan, dan dokumentasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan peran *servant leadership* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *front office* berkontribusi pada aspek pembentukan tim unggul, keterbukaan antar tim, hingga meningkatkan performa tim dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian berarti *servant leadership* memberikan peran penting sebagai strategi yang dapat digunakan oleh pemimpin dalam melakukan manajemen tim yang baik. Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan penerapan *servant leadership* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada departemen *front office* hotel Grand Mercure Malang Mirama.

Kata kunci: *Servant Leadership*, *Front Office*, Kualitas Pelayanan.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
KATA PENGANTAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan.....	5
D. Manfaat Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
2.1 Pengertian <i>Servant Leadership</i>	6
2.2 Karakteristik <i>Servant Leadership</i> :	7
2.3 Dimensi <i>Servant Leadership</i>	8
2.4 Indikator dan Ciri-ciri <i>Servant Leadership</i>	9
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.6 Dimensi Kualitas Jasa (<i>Servqual</i>)	10
2.7 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	12
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka Pikir	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Pendekatan Penelitian	16
B. Fokus Penelitian	16
C. Lokasi Penelitian.....	17
D. Subyek Penelitian.....	17
E. Metode Pengumpulan Data	18
F. Metode Analisis Data.....	20
BAB IV PEMBAHASAN	22
A. Profil Perusahaan	22
4.1 Struktur Organisasi	22
B. Penyajian Data	24
4.1 Implementasi <i>Servant Leadership</i> dalam indikator Kasih Sayang	24

4.2 Implementasi <i>Servant Leadership</i> dalam indikator pemberdayaan.....	25
4.3 Implementasi <i>Servant Leadership</i> dalam indikator Visi (<i>Vision</i>).....	29
4.5 Implementasi <i>Servant Leadership</i> dalam indikator Kerendahan Hati.....	30
4.6 Implementasi <i>Servant Leadership</i> dalam indikator Kepercayaan	31
4.7 Implikasi <i>servant leadership</i> terhadap kualitas pelayanan	35
C. Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51



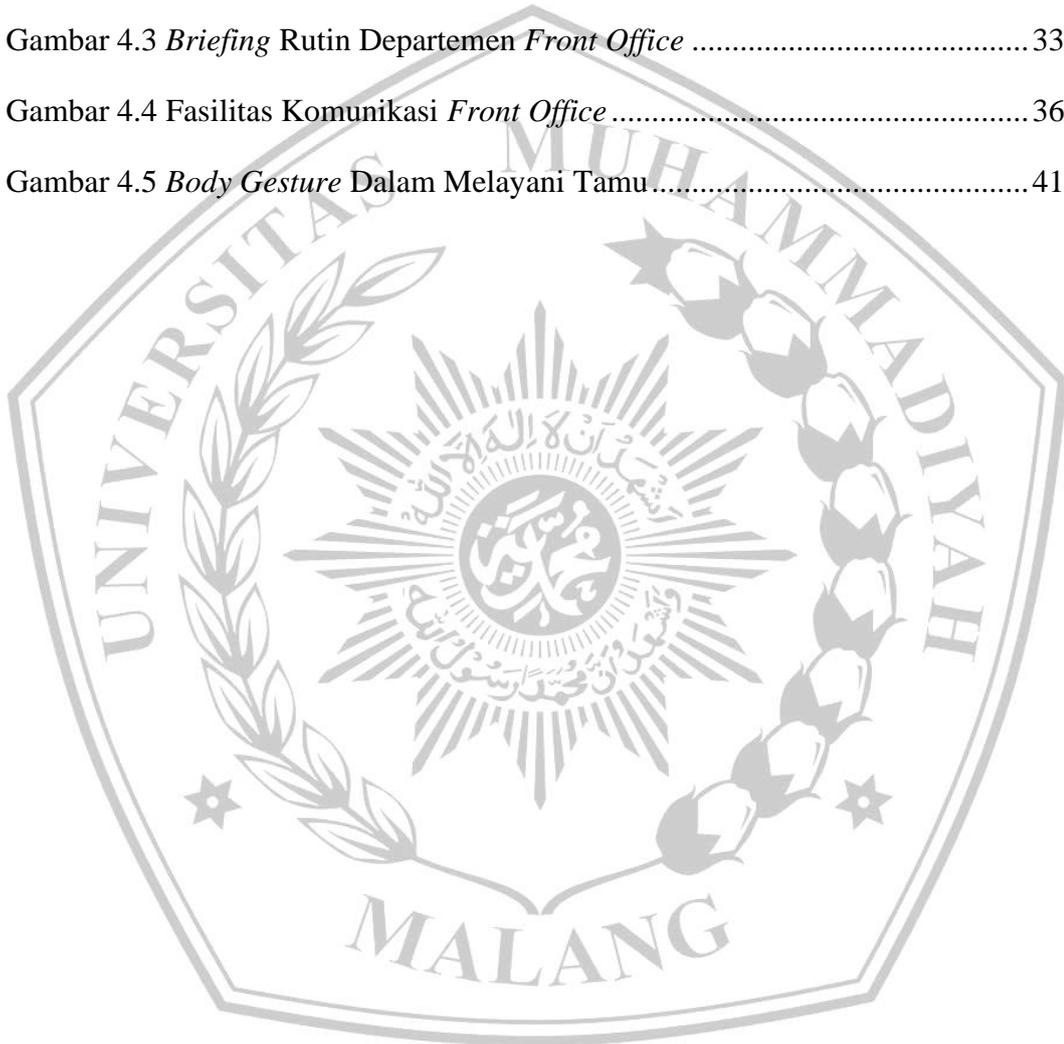
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	14



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Reviews</i> Pelayanan Hotel	2
Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	15
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	23
Gambar 4.2. <i>Training</i> Tim Grand Mercure Malang Mirama.....	27
Gambar 4.3 <i>Briefing</i> Rutin Departemen <i>Front Office</i>	33
Gambar 4.4 Fasilitas Komunikasi <i>Front Office</i>	36
Gambar 4.5 <i>Body Gesture</i> Dalam Melayani Tamu.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan	i
Lampiran 2. Pernyataan Orisinilitas.....	ii
Lampiran 3. Naskah Wawancara	44
Lampiran 4. Dokumentasi Foto.....	55



DAFTAR PUSTAKA

- Adipratama, D. M., Pengembangan, A., Kejaksaan, K., & Jambi, T. (2023). *Pengaruh Servant Leadership Dari Perspektif Kewirausahaan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Mediator/ Variabel Intervening (Studi Kasus Pelayanan Kepangkatan Pada Subbagian Kepegawaian Asisten Bidang Pembinaan Kejaksaan Tinggi Jambi)*. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 12(03).
- Alamsyah Syahabuddin, Andi Agustang, & Andi Muhammad Idkhan. (2021). *Fungsi Leadership Dalam Peningkatan Pelayanan Publikdi Kantor Kecamatan Makassar. Governace And Politics*, 1.
- Astuti, P. (2022). *Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan (Cendekia) Pengaruh Pelayanan Konsumen DiHotel Surya Kencana Surabaya. In Juni (Vol. 2, Issue 2)*. <https://Prin.Or.Id/Index.Php/Cendekia>
- Chairi, A., D. M., & J. (2016). *Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai*. *Journal Office*, 1–8.
- Darsono, Agustinus, (2001): *Kantor Depan Hotel*, Jakarta
- Dr. Sugiyono, P. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Harahap, M. A. Dr. N. (2020). *Penelitian Kualitatif (Dr. Nursapia Harahap, M.A.) (Z-Library)*.
- Ifni Rizal Moch Tivian. (2014). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Dengan Kualitas Pelayanan Pada Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Lamongan*.
- Pradana, I. Y., Revissa, T. Vanidya, & Pradana, T. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keterampilan Komunikasi Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Vega Tangerang. Comserva: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 1267–1273. <https://Doi.Org/10.59141/Comserva.V3i4.913>
- Rahayu, S., & Nurlaela Wati, L. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Vol. 8, Issue 2)*. <http://Ejournal.Stiemj.Ac.Id/Index.Php/Ekobis>
- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. Majalah Ilmiah Solusi*, 17(3).
- Sari, S., Kurniawan, H., & Okfrima, R. (2023). *Peran Servant Leadership Terhadap Perilaku Kerja Inovatif Pegawai Pemerintahan Kota. Psyche 165 Journal*, 16(1), 8–13. <https://Doi.Org/10.35134/Jpsy165.V16i1.217>
- Sepmady Hutahaean, S. E., M. Th., D. W. (2021). *Teori Kepemimpinan (Dr. Wendy Sepmady Hutahaean, S.E., M.Th.)*.

Sintani, L., Fachrurazi, H., Mulyadi, Nurcholifah, I., Fauziah, Hartono, S., & Jusman, I. (2022). *Dasar Kepemimpinan*. [https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=V65ceaaqbaj&Lpg=Pa1&Ots=Jxizwhtbn&Dq=fungsi%20kepemimpinan&Lr&Pg=Pa9#V=Onepage&Q=fungsi%20kepemimpinan&F=False](https://books.google.co.id/books?id=V65ceaaqbaj&Lpg=Pa1&Ots=Jxizwhtbn&Dq=fungsi%20kepemimpinan&Lr&Pg=Pa9#V=Onepage&Q=fungsi%20kepemimpinan&F=False)

Sulistiyowati, S. T., M. T., W. (2018). *Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya (Wiwik Sulistiyowati, S.T., M.T.)*.

Suyitno. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip Dan Operasionalnya*.

Soenarno, Adi, Dr., MBA, (2006): *Front Office Management*, Yogyakarta



PERAN SERVANT LEADERSHIP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

ORIGINALITY REPORT

14% SIMILARITY INDEX	14% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	aptikom-journal.id Internet Source	4%
2	namibian-studies.com Internet Source	3%
3	www.arjonline.org Internet Source	3%
4	novateurpublication.com Internet Source	2%
5	repository.president.ac.id Internet Source	2%
6	gdic.unja.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

 **Lembaga Informasi dan Publikasi**
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 2/2/2024

Kode : 2272934154
Nama : Jefri Iwanda
NIM : 202010160311355
Prodi : Manajemen
Naskah publikasi : **LULUS**
Penerjemah Abstrak : Selesai


Lembaga Informasi dan Publikasi
Kepala LIP

Kenny Roz, S.Kom., M.M