

Sarah Fadilah, 2020, **Pelayanan Prima Berbasis *Hybrid Technology and Human Touch* di Bumi Surabaya City Resort**. Tugas Akhir ini dibawah Bimbingan Bapak Dr. Bambang Suharto, SST., MM.Par. Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Pelayanan adalah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan tersebut dapat berbentuk barang, jasa, maupun administrasi. Sebelumnya, proses pelayanan tersebut hanya dilakukan oleh seorang manusia saja. Akan tetapi, pada era 4.0 ini teknologi berkembang pesat dan dapat menggantikan segalanya termasuk manusia dalam bidang pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji sebuah pelayanan prima di sektor perhotelan yang sudah menggunakan teknologi dalam pelayanannya dengan tetap mengedepankan sentuhan manusia secara langsung layaknya sebuah pelayanan yang seharusnya. Penelitian ini menggunakan metode teknik analisis data kualitatif yaitu dengan observasi, wawancara dan menyusun secara sistematis data ke dalam kategori untuk dijabarkan, dipilih mana yang penting, dimaknai dan dibuat kesimpulan. Dibuktikan bahwa Bumi Surabaya City Resort memilih untuk mengkolaborasikan teknologi yang ada dengan tetap mengedepankan sentuhan manusia, yang dimana teknologi tersebut dapat mengatasi hambatan pada sistem pelayanan dan dapat meningkatkan keefektifan dan keefisienan kinerja karyawan.

Kata kunci: Pelayanan, teknologi, sentuhan manusia

ABSTRACT

Service is a process of fulfilling needs through other people's activities directly. It could be in the form of goods, services, and administration. Previously, the service process was only carried out by a human being. However, in this 4.0 era, technology developed rapidly and could replace everything including humans in the service sector. . The purpose of this research is to find out an excellent service in the hospitality sector that has used the technology in its service by maintaining a human touch directly like a service that should be. This research uses the method of qualitative data analysis technique, that is with the obervasi, interviews and systematically compile the data into the category to be spelled out, chosen which is important, defined and made inferences. It is proven that Bumi Surabaya City Resort chooses to collaborate on existing technology while prioritizing human touch, and the technology can overcome service system obstacles also can improve the effectiveness and efficiency of employee performance.

Keywords: Service, technology, human touch