



PROYEK AKHIR

**PERAN *PRODUCT KNOWLEDGE* KARYAWAN DALAM
MENGOPTIMALKAN PELAYANAN DI HYATT PLACE
MAKASSAR**

**DINDA SYAIKILLA
NIM. 2147046**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**



PROYEK AKHIR

PERAN *PRODUCT KNOWLEDGE* KARYAWAN DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN DI HYATT PLACE MAKASSAR

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**DINDA SYAIKILLA
NIM. 2147046**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini.

1. Nama : Dinda Syaikilla
2. NIM : 2147046
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PERAN *PRODUCT KNOWLEDGE* DALAM MENGOPTIMALKAN
PELAYANAN DI HYATT PLACE MAKASSAR

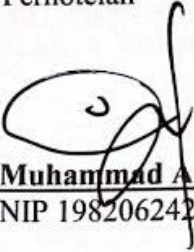
Dosen Pembimbing:

1. Dr. Islahuddin, S.Sos.,M.Si
2. Dr. Hamsu Hanafi, MM

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur-unsur plagiasi. Saya bersedia dituntut didalam atau pun diluar pengadilan dan bersedia menanggung segala risiko yang diakibatkannya.

Makassar, 21 Juli 2025

Mengetahui :
Ketua Program Studi Pengelolaan
Perhotelan


Muhammad Anas, SE., MM
NIP 198206242005021001

Yang membuat pernyataan,




Dinda Syaikilla
NIM 2147046

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SPER/ /UM/PTP. /2025 Tanggal 12 Februari 2025 untuk membimbing Saudari:

1. Nama : Dinda Syaikilla
2. Nim : 2147046
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PERAN *PRODUCT KNOWLEDGE* DALAM MENGOPTIMALKAN
PELAYANAN DI HYATT PLACE MAKASSAR

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan Tim Penguji Proyek Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 21 Juli 2025

Disetujui Oleh :

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Islahuddin, S.Sos., M.Si
NIP 196302091994031001



Dr. Hamsu Hanafi, MM
NIP 19611010199203100

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek akhir dengan judul “Peran *Product Knowledge* dalam Mengoptimalkan Pelayanan di Hyatt Place Makassar” yang diajukan oleh Dinda Syaikilla NIM. 2147046 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor tanggal dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi Sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par. pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar, pada hari Rabu, 30 Juli 2025.

Disahkan oleh,
Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par

NIP. 196602111992031002

Tim Penguji:

1. Ketua/Penguji 1 : Dr. Islahuddin, S.Sos.,M.Si
2. Sekretaris/Penguji 2 : Dr. Hamsu Hanafi,MM
3. Penguji 3 : Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd

MOTO

“Don’t listen to them, ‘cause what do they know?”

(You’ll Be in My Heart - Phil Collins)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya proyek akhir ini saya persembahkan kepada :

Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, dan kekuatan yang tak pernah putus mengiringi setiap Langkah dalam penyusunan proyek akhir ini.

Ayah dan Mama tercinta, yang selalu menjadi sumber semangat, doa, dan kasih sayang tiada henti. Terima kasih atas pengorbanan, dukungan, dan cinta yang tak ternilai.

Untuk diri sendiri, yang telah berhasil berusaha menghasilkan yang terbaik dan telah melewati banyak rintangan-rintangan yang tidak mudah dan dapat bertahan hingga saat ini, sehingga menjadi suatu kebanggaan untuk diri sendiri.

ABSTRAK

DINDA SYAIKILLA, 2025. Peran *Product Knowledge* dalam Mengoptimalkan Pelayanan di Hyatt Place Makassar. Proyek Akhir Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing: Dr. Islahuddin, S.Sos., M.Si dan Dr. Hamsu Hanafi, M.M.

Penelitian ini dilakukan di Hyatt Place Makassar dengan tujuan untuk menganalisis peran *product knowledge* dalam mengoptimalkan pelayanan karyawan kepada tamu. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui tingkat pemahaman *product knowledge* karyawan Hyatt Place Makassar, dan (2) mengidentifikasi penerapan *product knowledge* karyawan dalam pelayanan sehari-hari. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penguasaan informasi produk sebagai salah satu indikator kompetensi karyawan dalam industri perhotelan, terutama dalam menciptakan pengalaman tamu yang berkualitas.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi internal seperti monthly training plan dan learning attendance. Analisis data difokuskan pada bagaimana pemahaman *product knowledge* memengaruhi interaksi langsung antara karyawan dan tamu, termasuk dalam menangani keluhan serta melakukan upselling layanan tambahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki pemahaman *product knowledge* yang cukup baik, namun belum merata, terutama disebabkan oleh tingkat kehadiran pelatihan yang tidak konsisten karena rotasi shift kerja. Penerapan *product knowledge* terbukti mendukung kecepatan, ketepatan, dan keramahan pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam menghadapi tamu. Temuan ini menegaskan bahwa *product knowledge* berperan penting dalam membentuk pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi manajemen dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif dan inklusif, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing hotel secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Product Knowledge, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

DINDA SYAIKILLA, 2025. *The Role of Product Knowledge in Optimizing Service at Hyatt Place Makassar. Final Project of the D4 Hospitality Management Study Program, Department of Hospitality, Politeknik Pariwisata Makassar. Supervisors: Dr. Islahuddin, S.Sos., M.Si and Dr. Hamsu Hanafi, M.M.*

This research was conducted at Hyatt Place Makassar with the aim of analyzing the role of product knowledge in optimizing employee service delivery to guests. Specifically, the study seeks to (1) examine the level of employees' product knowledge at Hyatt Place Makassar, and (2) identify how product knowledge is applied in daily service interactions. The background of this study lies in the importance of mastering product-related information as a key indicator of employee competence in the hospitality industry, particularly in creating high-quality guest experiences.

The study employed a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews, participant observation, and internal documents such as monthly training plans and learning attendance records. The data analysis focused on how employees' understanding of product knowledge influences their interaction with guests, including complaint handling and the effectiveness of upselling additional services.

The findings reveal that most employees possess a relatively good understanding of the hotel's products and services, although this knowledge is not evenly distributed due to inconsistent attendance in training sessions caused by shift rotations. The application of product knowledge has been shown to support faster, more accurate, and more courteous service, while also boosting employee confidence when dealing with guests. These findings highlight the critical role of product knowledge in enabling professional, responsive, and guest-oriented service.

This study is expected to serve as a reference for hotel management in designing more effective and inclusive training programs to enhance service quality and improve long-term competitiveness.

Keywords: *Product Knowledge, Service Quality, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat kuasanya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul *PERAN PRODUCT KNOWLEDGE DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN DI HYATT PLACE MAKASSAR* dengan baik dan tepat waktu, Tujuan dari penyusunan Proyek Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Politeknik Pariwisata Makassar Jurusan Hospitaliti, Program Studi Pengelolaan Perhotelan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata.

Secara sistematis, Proyek Akhir ini terdiri atas lima bab, Bab 1 membuat pendahuluan (latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan), Bab 2 berisi teori-teori yang mendukung dan hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian, Bab 3 berisi metode penelitian (jenis penelitian,, sumber data dan informan, lokasi dan waktu penelitian dan teknik pengumpulan data serta Teknik analisis data), Bab 4 merupakan analisis masalah yang diajukan dalam penelitian ini, yang sekaligus merupakan hasil penelitian, sedangkan Bab 5 merupakan kesimpulan serta saran-saran yang diajukan.

Pada kesempatan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya Proyek Akhir ini tidak lepas dari bantuan doa, dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini:

1. Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan rahmat-Nya dalam penulisa proyek akhir ini.
2. Bapak Dr. Herry Rachmat Widjaja, MM.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
3. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, S.Pd, M.Pd., Ph.D. selaku Pembantu Direktur I Bidang Akademik Politeknik Pariwisata Makassar.

4. Bapak Buntu M. Eppang, MODT., Ph.D selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Umum.
5. Ibu Maryam Yusuf, A.Md., Par, SE, M.Si. selaku Kassubag Administrasi Akademik Politeknik Pariwisata Makassar.
6. Bapak Muhammad Fajri, S.ST.Par., M.M selaku Kassubag Administrasi Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Makassar.
7. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE., M.Pd selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik pariwisata Makassar.
8. Bapak Muhammad Anas, SE., MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar.
9. Bapak Dr. Islahuddin, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah membantu dalam mengarahkan dan membimbing terhadap penulis.
10. Bapak Dr. Hamsu Hanafi, MM selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan Proyek Akhir.
11. Ibu Dra. Anda Prasetyo Ery., M.Pd selaku penguji ujian siding yang telah memberikan masukan dan arahan selama proses ujian sdiang akhi ini.
12. Seluruh jajaran Dosen dan *Staff* Politeknik Pariwisata Makassar, khususnya Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
13. Ibu Monica selaku *General Manager* Hyatt Place Makassar.
14. Kepada Ibu Widyastuti Aningrum selaku *Human Resources Executive* Hyatt Place Makassar.
15. Kepada Ibu Euodia Ester Tetelepta selaku *Finance Manager* Hyatt Place Makassar.
16. Kepada Ibu Mariesta Reny Tonapa selaku *Lead Host Finance* Hyatt Place Makassar.
17. Kepada Kak Putri Auliya Fitriani Azis selaku *Host Finance* Hyatt Place Makassar.
18. Kepada Bapak Muhammad Alfian selaku *Lead Host Purchasing* Hyatt Place Makassar.
19. Kepada Kak Denayendra Kirana selaku *Host Purchasing* Hyatt Place Makassar .

20. Seluruh *Associate Hyatt Place Makassar*, yang membantu dan memotivasi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
21. Kedua orang tua penulis, Ibu Sandra Apriani dan Bapak Muh Taufan Rasyid yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis sehingga memotivasi penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini
22. Kedua saudari penulis, Dindi Akhlakul Karimah dan Dhiza Ilmi Ramadhani yang senantiasa memberikan dukungan penuh kepada penulis yang senantiasa memberikan dukungan penuh kepada penulis sehingga memotivasi penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini,
23. Kepada teman baik saya, Yasmin Maharani Adam, Siti Nurfadia, Andi Faradiba, Zaky Rafsanjani, Asrafil Wijaya Arsad, Muhammad Chaidir Guntur, Andi Abdillah Arwin, Muh Agil yang selalu mendukung penulis dalam segala hal.
24. Kepada teman seperjuangan saya, Salsabila, Aksay Bintaro Putra Salu, Marshanda Ma'rief Attas, Irka yang telah membantu dan mendukung penulis dalam segala hal.
25. Teman-teman Program Studi Pengelolaan Perhotelan, khususnya PPH 8B yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
26. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Niki, Jennie, Jungkook, Namtan atas karya-karya yang telah memberikan pengaruh positif dan memotivasi penulis dalam penyelesaian proyek akhir ini.
27. Terakhir, di tengah semua ucapan terima kasih yang biasa ditujukan kepada orang lain, izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Dinda Syaikilla, terima kasih karena tetap tegak berdiri meski dihujani badai keraguan. Di setiap penyusunan, selalu ada bayang-bayang ketakutan yang mengintai. Namun, di tengah semua ketakutan itu, ada bagian dari diri ini yang memilih untuk terus melangkah, meski dengan kaki yang gemetar dan keyakinan yang kadang goyah. Terima kasih karena tetap bertahanan dan kuat hingga bisa sampai di titik ini.

Meskipun penulis telah berusaha untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan sebaik-baiknya, namun masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proyek akhir ini sehingga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya. Akhir kata, semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menggunakannya.

Makassar, 15 Juli 2025
Penulis

Dinda Syaikilla

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan Ujian Proyek Akhir.....	iv
Moto dan Persembahan.....	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Sistematika Penulisan Hasil Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR.....	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
B. Penelitian Terdahulu.....	9
C. Kerangka Pikir.....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
A. Jenis Penelitian.....	11
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
C. Sumber Data.....	11
D. Teknik Pengumpulan Data.....	12
E. Analisis Data.....	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	15

B. Penyajian dan Analisis Data	23
C. Hasil Pembahasan dan Evaluasi.....	29
BAB V PENUTUP.....	32
A. Kesimpulan	32
B. Saran.....	33
DARTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN.....	37
RIWAYAT HIDUP.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tipe Kamar Yang Ada di Hyatt Place Makassar	20
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Facade dan logo Hyatt Place Makassar	15
Gambar 4.2 Peta Lokasi Hyatt Place Makassar	16
Gambar 4.3 Visi dan Misi Hyatt Global	17
Gambar 4.4 Organization Chart Hyatt Place Makassar	18

DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Monthly Training Plan Staff Hyatt Place Makassar	37
1.2 Data Learning Attendance Staff Hyatt Place Makassar	44
1.3 Usulan Judul.....	54
1.4 Undangan Seminar Proposal	55
1.5 Surat Permohonan Izin Penelitian	56
1.6 Instrumen Penelitian.....	57
1.7 Undangan Ujian Proyek Akhir	58
1.8 Surat Telah Melakukan Penelitian	59
1.9 Dokumentasi Wawancara.....	60

DARTAR PUSTAKA

- Abdulrab, M., & Hezam, N. (2024). Service Quality And Customer Satisfaction In The Hospitality Sector: A Paper Review And Future Research Directions. *Library Progress International*, 44(3), 7486–7503.
- Ahn, J. J., Choi, E.-K. C., & Joung, H.-W. (2022). Promoting Hotel Upselling: The Effect Of Message Appeal And Delivery Setting On Consumer Attitude And Purchase Intention. *Journal Of Hospitality And Tourism Management*, 52, 295–303.
- Bantulu, L., Mokodongan, A., & Sima, A. S. (2023). Pelatihan Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Hotel. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 9(2), 621. <https://doi.org/10.32884/Ideas.V9i2.1272>
- Dogonyaro, H. (2015). *Employee Retention Strategy In The Hospitality Industry*. 1–135. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>
- Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Hia, R. S., Lase, D., Lahagu, P., & Mendrofa, S. A. (2023). Analisis Penerapan Manajemen Talenta Di Hotel Soliga Kota Gunungsitoli. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 65–77. <https://doi.org/10.62138/Tuhenori.V1i1.13>
- Lineri, G. G., & Chair, I. M. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Knowledge Karyawan Di Artotel Sanur Bali. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1), 32–38. <https://doi.org/10.24036/Jkpbp.V2i1.23872>
- Mulyana, A., Vidiati, C., Danarahmanto, P. A., Agussalim, A., Apriani, W., Fiansi, F., Fitra, F., Aryawati, N. P. A., Ridha, N. A. N., & Milasari, L. A. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Widina.
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). Usaha Food And Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenuedi Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 27–34. <https://jurnal.akpada.ac.id/27>
- Noy, N., Gao, Y., Jain, A., Patterson, A., Narayanan, A., & Taylor, J. (2019). Industry-Scale Knowledge Graphs Lessons And Challenges. *Queue*, 17(2), 1–28. <https://doi.org/10.1145/3329781.3332266>
- Nugraha, F. (2020). *Pendidikan Dan Pelatihan: Konsep Dan Implementasi Dalam Pengembangan Sumberdaya Manusia*. Litbangdiklat Press.
- Pandiangan, S. M. T., Lumbanraja, P. C., Lumbanraja, P. L., Gultom, J. A., & Anwar LC, M. (2024). Effect Of Service Quality On Hotel Guest Loyalty With Hotel Guest Satisfaction As An Intervening Variable In Five-Star Hotel. *Journal Of Social Responsibility, Tourism And Hospitality*, 43, 33–41. <https://doi.org/10.55529/Jsrt.43.33.41>

- Rahmawati, D. (2021). Peran Product Knowledge Cashier Pada Pelayanan P.O.S Delica Terhadap Customer Satisfaction Pt Aeon Indonesia Sentul. *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 03(04), 151–164. <https://Jurnal.Unigal.Ac.Id/Bmej/Article/View/11169>
- Sanita, S., Kusniawati, A., & Nurlestari, M. (2019). Pengaruh Product Knowledge Dan Brand Image Terhadap Purchase Intention (Penelitian Pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis). *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 1(3).
- Sari, N. P. S. K., & Sriathi, A. . A. (2019). Peran Motivasi Kerja Memediasi Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Fairmont Sanur Beach Hotel. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(8), 4788. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2019.V08.I08.P03>
- Stevany, M. (2024). *PENGARUH PELATIHAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UNIT PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UPPPD) CAKUNG*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Zane K, C., & Lestari, I. (2024). Pengaruh Product Knowledge Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hanasui Pada Marketplace Shopee (Studi Pada Pelanggan Hanasui Di Kelurahan Tanjung Rejo Medan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(1), 527–536. <https://www.doi.org/10.30651/jms.v9i1.21978>

RIWAYAT HIDUP



DINDA SYAIKILLA. Lahir di Makassar, Sulawesi Selatan pada tanggal 27 November 2002. Anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Muh. Taufan Rasyid, SE dan Ibu Sandra Apriani. Penulis merupakan pindahan dari SDN 001 Polewali Mandar dengan melanjutkan studi pada saat bangku kelas dua berada di SDI Pabbanginagn di tahun 2010 dan menyelesaikan Pendidikan di SD Inpres Pabangiang pada tahun 2015. Penulis melanjutkan Pendidikan di tingkat SMP Negeri 2 Sungguminasa pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu penulis menyelesaikan Pendidikan di tingkat SMA 10 Sungguminasa pada tahun 2018 dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Pariwisata yaitu Politeknik Pariwisata Makassar jurusan Hospitality, program studi Pengelolaan Perhotelan. Penulis melaksanakan Praktik Kerja Nyata sebanyak dua kali, yang pertama yaitu di Trove Hotel Johor Bahru Malaysia di *Front Office* Departemen dan *Food & Beverage* Departemen selama 6 bulan periode agustus 2023-februari 2024 dan yang kedua di Hyatt Place Makassar di *Finance* Departemen tepatnya departemen *Accounting* dan *Purchasing* periode juli 2024-januari 2025. Untuk meraih gelar sarjana, penulis menyusun proyek akhir dengan judul Peran *Product Knowledge* karyawan dalam mengoptimalkan pelayanan di Place Makassar.