

**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT MELALUI TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
CONCIERGE PADA HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR
JAKARTA**

SKRIPSI

Christoper Jevon B.P

203404516070



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT MELALUI TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
CONCIERGE PADA HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR
JAKARTA**

***IMPROVING THE QUALITY OF FRONT OFFICE DEPARTMENT
SERVICES THROUGH THE DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF THE
CONCIERGE AT THE ARTOTEL SUITES HOTEL MANGKULUHUR
JAKARTA***

Oleh:

Christoper Jevon B.P

203404516070



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

LEMBARAN PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir berjudul:

**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE
DEPARTEMEN MELALUI TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
CONCIERGE PADA HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR
JAKARTA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program yang sejenis di Perguruan Tinggi lain, jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, Agustus 2024



Christoper Jevon B.P.

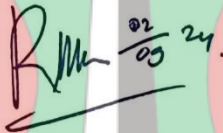
NPM: 203404516070

LEMBARAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT MELALUI
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
CONCIERGE PADA HOTEL ARTOTEL
SUITES MANGKULUHUR JAKARTA

Nama : Christoper Jevon B.P
Nomor Pokok Mahasiswa : 203404516070
Program Studi : Pariwisata

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M. Par)

Mengetahui
Ketua Program Studi Pariwisata



(Dyah Pradini, S.Par., M.M)

Tangerang, 30 Agustus 2024

LEMBAR PENGESAHAN

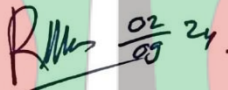
**Judul Tugas Akhir : MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT MELALUI TUGAS
DAN TANGGUNG JAWAB CONCIERGE PADA
HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR
JAKARTA**

Nama Mahasiswa : Christoper Jevon B.P

Nomor Pokok : 203404516070

Program Studi : Pariwisata

**Mengesahkan,
Pembimbing Tugas Akhir**



Dr. Ramang Husin Demolingo S.S., M.Par.

Ketua Penguji

Anggota Penguji



(Gagah Pradini, S.Par., M.M)



(Anisa Putri Kusumaningrum, SST.Par., MM.)

Mengetahui,

Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



Prof. Dr. Suryono Effendi, S.E., M.B.A., M.M.

Jakarta : 30 Agustus 2024

Tahun Lulus : 2024

ABSTRAK

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* *DEPARTMENT* MELALUI TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *CONCIERGE* PADA HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA

Oleh:

CHRISTOPER JOVEN B.P.

NPM: 203404516070

Tugas Akhir, di bawah bimbingan Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M.Par
Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta merupakan salah satu industri hotel di Jakarta dengan kapasitas hotel bintang 5 pertama dari grup Artotel. Hotel ini terletak di Jl. Gatot Subroto Kav. II, No.3, RT.1/RW.4, Jakarta, 12930. Lokasi hotel ini cukup strategis karena dapat dijangkau dari beberapa fasilitas umum di Jakarta seperti Grand Indonesia, pusat perbelanjaan Thamrin City, Gelora Bung Stadion Utama Karno, dan jarak tempuh sekitar 44 menit dari Bandara Internasional. Soekarno-Hatta, Jakarta (CGK). Serta untuk mengetahui rencana peningkatan kualitas pelayanan front office department melalui tugas dan tanggung jawab concierge di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Penelitian ini menggunakan analisis data SWOT dan SOAR untuk merumuskan alternatif strategi pengembangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Concierge Hotel Artotel Mangkuluhur Jakarta mempunyai tugas utama membawa barang bawaan tamu pada saat check-in dari mobil ke kamar dan membawa barang bawaan tamu dari kamar ke mobil pada saat check-out. Seorang concierge harus memahami dan memiliki pengetahuan yang luas tentang hotel dan area lokal di luar hotel. Para tamu akan datang dan mendekati petugas untuk mengajukan pertanyaan, meminta saran, dan terkadang mengajukan berbagai permintaan solusi atas masalah. Kendala yang dihadapi adalah terkait koordinasi dan komunikasi antar sesama petugas concierge maupun dengan tamu atau pelanggan.

Kata Kunci: Pramutamu, Front Office, Hotel, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

IMPROVING THE QUALITY OF FRONT OFFICE DEPARTMENT SERVICES THROUGH THE DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF THE CONCIERGE AT THE ARTOTEL SUITES HOTEL MANGKULUHUR JAKARTA

By:

CHRISTOPER JOVEN B.P.

NPM: 203404516070

Final Project, under the guidance of Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M.Par

Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta is one of the hotel industries in Jakarta with the capacity of the first 5 star hotel from the Artotel group. This hotel is located on Jl. Gatot Subroto Kav. II, No. 3, RT.1/RW.4, Jakarta, 12930. The location of this hotel is quite strategic because it can be reached from several public facilities in Jakarta, such as Grand Indonesia, Thamrin City shopping center, Gelora Bung Karno Main Stadium, and the distance around 44 minutes from Intl Airport. Soekarno-Hatta, Jakarta (CGK). As well as to find out plans to improve the quality of front office department services through the duties and responsibilities of the concierge at the Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta Hotel. This research uses SWOT and SOAR data analysis to formulate alternative development strategies. The research results show that the Concierge at the Artotel Mangkuluhur Hotel Jakarta has the main task of carrying guest luggage at check-in from the car to the room and carrying guest luggage from the room to the car at check-out. A concierge must understand and have extensive knowledge about the hotel and local areas outside the hotel. Guests will come and approach the concierge to ask questions, seek advice and sometimes have various requests for solutions to problems. The obstacles faced are related to coordination and communication between fellow concierge officers and with guests or customers.

Keywords: *Concierge, Front Office, Hotel, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTEMEN MELALUI TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB CONCIERGE PADA HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA”** yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan proposal tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai sumber baik dukungan moral maupun materi, karena itu tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya dalam kesempatan ini tak lama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Suryono Effendi. S.E., M.B.A., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S. E.,M.M. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S. Par.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M.Par. Selaku Dosen pembimbing, yang selalu memberikan arahan, bimbingan, motivasi dan semangat serta saran yang berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pengalaman kepada penulis.
7. Segenap Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.
8. Saudari-saudari kandung tercinta yang telah memberi motivasi dan dukungan penuh serta memberi nasehat yang membangun kepada penulis.

9. Sahabat Universitas Nasional yang selalu ada serta menghibur, menyemangati penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan waktu yang dimiliki. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila masih banyak kesalahan dalam penyajian tugas akhir.



Jakarta, 14 Agustus 2024

Peneliti

Christoper Jevon B.P

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	6
ABSTRACT.....	7
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A.Landasan Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Front Office Department	12
3. <i>Concierge</i>	15
4. Hotel	18
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian.....	29
B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	29
C. Data Penelitian	30
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	32
E. Pengolahan Data Dan Analisis Data.....	33
1. SWOT (<i>Strength, Weakness, Opportunity, Threats</i>).....	33
2. SOAR (<i>Strength, opportunity, Aspiration, Result</i>)	35
3. <i>Matriks Internal Factor Evaluation (IFE) & Matriks Eksternal Evaluation (EFE)</i>	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Profil Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.....	37
B. Visi dan Misi Hotel Artotel Suites Mangkuluhur	38

C. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Concierge</i> di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur	40
D. Upaya <i>Concierge</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di <i>Front Office Departemen</i>	43
E. Kendala <i>Concierge</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di <i>Front Office Departemen</i>	48
F. Analisis SWOT dan SOAR sebagai strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan di <i>Front Office Departemen</i> melalui peran Concierge	49
1. Analisis SWOT	49
2. Analisis SOAR	60
BAB V PENUTUP	71
A. KESIMPULAN	71
B. SARAN	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Komentar tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta Sumber: Agoda.com	5
Tabel 2 1 Perbedaan Fasilitas pada Hotel Berbintang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 2 Penelitian Relevan 1	24
Tabel 2 3 Penelitian Relevan 2	25
Tabel 2 4 Penelitian Relevan 3	26
Tabel 3 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	29
Tabel 3 2 Matriks SWOT	34
Tabel 3 3 Matriks SOAR	36
Tabel 4 1 Matriks Internal Factor Evaluation (IFE) SWOT	55
Tabel 4 2 Matriks Eksternal Factor Evaluation (EFE) SWOT	55
Tabel 4 3 Hasil Matriks SWOT	56
Tabel 4 4 Matriks Internal Evaluation (IFE) SOAR	66
Tabel 4 5 Matriks Eksternal Evaluation (EFE) SOAR	66
Tabel 4 6 Hasil Matriks SOAR	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Penelitian	28
Gambar 4 1 Hotel Artotel Mangkuluhur	37
Gambar 4 2 Logo Hotel Artotel Mangkuluhur	39
Gambar 4 3 Ulasan Pengunjung dari Travel Agent (Traveloka)	45
Gambar 4 4 Ulasan Pengunjung dari TripAdVisor	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil wawancara dengan narasumber.....	77
Lampiran 2 Perhitungan SWOT dan SOAR	85
Lampiran 3 Matriks IFE dan EFE (SWOT dan SOAR)	86
Lampiran 4 Penentuan Skor Total.....	88
Lampiran 5 Fasilitas Hotel Artotel Suites Mangkuluhur	89
Lampiran 6 Penilaian Tamu (TripAdvisor).....	90
Lampiran 7 Kegiatan Penelitian.....	91

