

**TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB *CONCIERGE*
DALAM MELAYANI TAMU
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI HOTEL LOR IN SURAKARTA**



Tugas akhir

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya
Usaha Perjalanan Wisata

Disusun Oleh :

Muh. Wisnu Saputro

C 9410032

**PROGAM STUDI DIPLOMA III
USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

commit to user
2014

PERSETUJUAN UJIAN

**TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB *CONCIERGE* DALAM MELAYANI
TAMU UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
HOTEL LOR IN SURAKARTA**

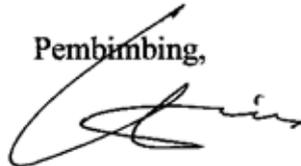
Disusun Oleh :

Muh. Wisnu Saputro

C 9410032

Telah disetujui oleh :

Pembimbing,



Sri Winarno, S.E, M.H

Mengetahui,

Ketua Program DIII UPW



Dra. Hj. Isnaini, M.pd
NIP. 195903091985032001

PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB
CONCIERGE DALAM MELAYANI TAMU
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI HOTEL LOR IN
SURAKARTA

Nama Mahasiswa : MUH. WISNU SAPUTRO

Nomor Induk Mahasiswa : C9410032

Tanggal Ujian : 20 Agustus 2014

Diterima dan Disetujui oleh Panitia Pengujian Tugas Akhir
Diploma II Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa

Drs. Suharyana M.Pd (.....)
Ketua

Dra. Hj Isnaini, M.Pd (.....)
Sekretaris

Sri Winarno, S.E, M.H (.....)
Penguji I

Dra. Sawitri P.P, M.Pd (.....)
Penguji I

Mengetahui,
Dekan

Drs. Riyadi Santosa M. Ed, Ph.D.
NIP. 196003281986011001



commuto user

MOTTO

- ❖ Ilmu pendidikan dan ilmu sosial tidak lengkap dan bermanfaat apabila kita tidak mengetahui ilmu agama

(Penulis)

- ❖ Saat-saat bahagia adalah saat kedua orang tua masih terus mendo'akan anak-anaknya

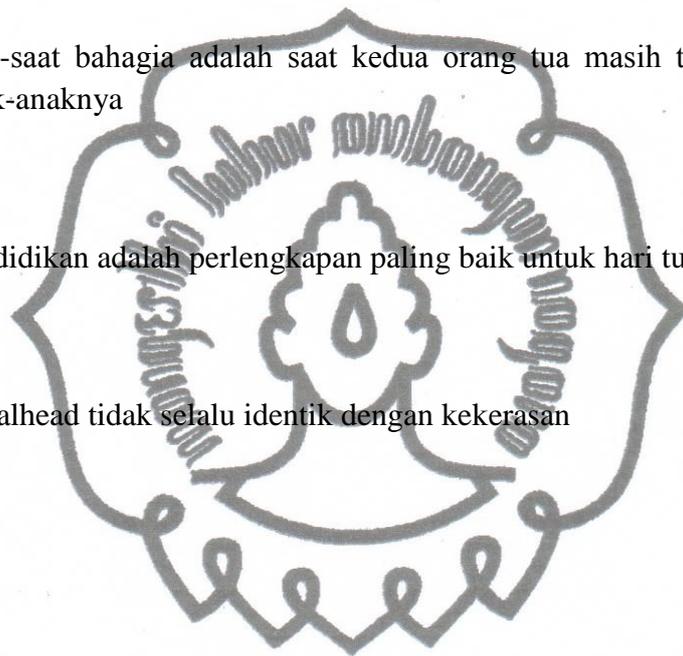
(Penulis)

- ❖ Pendidikan adalah perlengkapan paling baik untuk hari tua

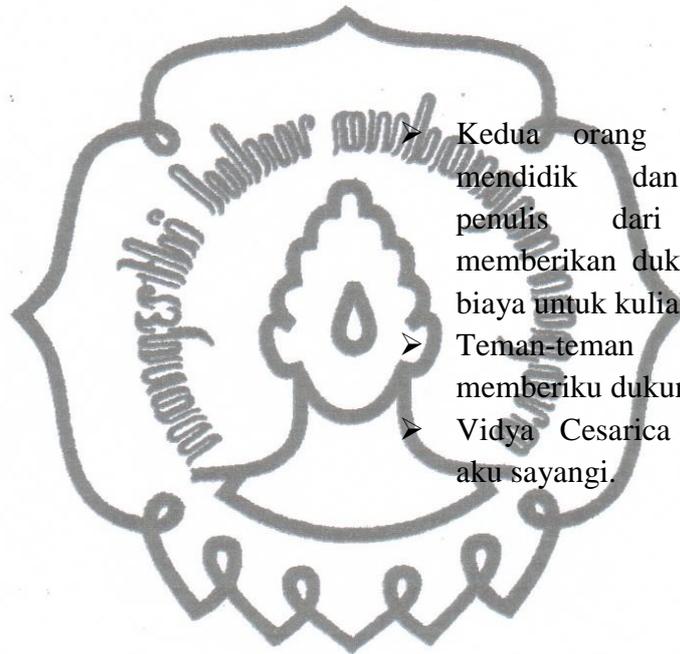
(Aristoteles)

- ❖ Metalhead tidak selalu identik dengan kekerasan

(Penulis)



PERSEMBAHAN



- Kedua orang tua yang telah mendidik dan membesarkan penulis dari kecil serta memberikan dukungan moral dan biaya untuk kuliah penulis.
- Teman-teman yang terus memberiku dukungan dan bantuan.
- Vidya Cesarica seseorang yang aku sayangi.

commit to user

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul “TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB *CONCIERGE* DALAM MELAYANI TAMU UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL LOR IN SURAKARTA.”

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak baik langsung dan tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Riyadi Santosa M. Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan di Universitas.
2. Ibu Dra. Hj. Isnaini M.Pd selaku Ketua Progam Pendidikan DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak Drs. Suharyana M.Pd selaku sekretaris Progam DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang juga telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis..
4. Bapak Sri Winarno, S.E, M.H selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan banyak arahan dan dukungan kepada penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini. *commit to user*

5. Ibu Sawitri P.P, M.Pd selaku dosen Penguji II yang telah memberikan arahan dan koreksi kepada penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Dra. Sri Wahyuningsih, M.hum selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan nasehat serta arahan dari awal perkuliahan sampai dengan akhir.
7. Segenap Dosen, Karyawan, dan Karyawati Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta, Mbak Ifa & Mas Nanang yang membantu penulis.
8. Bapak, Ibu dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
9. Perpustakaan program DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa, Pespustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret Surakarta yang menyediakan buku-buku untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Segenap Pimpinan dan Staff Hotel Lor In, FOM, HRD, dan Bell Captain yang telah membantu penulis dalam melengkapi data-data dalam Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman Bellboy Hotel Lor In : Pak Didik, Pak Edi, Pak Purwoko, Mas Eko, Mas Aan, Davit "Regul 1", Roni "Regul 2", Wahyu "Regul 3", Deni "Regul 4".
12. Sahabat-sahabatku Emanuel Aditya, Didik "atenk", Debora, Rabella Ika Septiardini, dan Puji Lestari yang memberikan dukungan, bantuan, dan do'a.
13. Teman-teman DIII UPW tahun angkatan 2010.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran diterima dengan senang hati. Penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis secara khususnya dan pembaca pada umumnya.



Surakarta, 20 Agustus 2014

Penulis
Muh. Wisnu Saputro

commit to user

ABSTRAK

MUH. WISNU SAPUTRO, C9410032. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB *CONCIERGE* DALAM MELAYANI TAMU UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL LOR IN SURAKARTA. Program Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian ini Mengkaji tentang permasalahan sebagai berikut : Tugas dan Tanggungjawab *Bellboy* atau *Concierge*, Prosedur Kerja *Bellboy* atau *Concierge* dan Kualitas Pelayanan *Bellboy* atau *Concierge* di Hotel *Lor In* Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab persoalan yang dipertanyakan dalam penelitian ini, yaitu : mengetahui Tugas dan Tanggungjawab *Bellboy* atau *Concierge*, mengetahui Prosedur Kerja *Bellboy* atau *Concierge* dan mengetahui Kualitas Pelayanan *Bellboy* atau *Concierge* di Hotel *Lor In* Surakarta.

Penulisan Tugas Akhir ini disajikan secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan mekanisme kerja *Bellboy* untuk menunjang kelancaran tugas dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel *Lor In* Surakarta. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi partisipasi, wawancara, studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas dan tanggung jawab *Bellboy* dalam melayani tamu di Hotel *Lor In* Surakarta dapat ditunjukkan melalui kecakapan, ramah tamah, disiplin, orientasi dan kredibilitas dalam kinerja yang bisa di jadikan acuan untuk mengukur kualitas karyawan. Di samping itu tingkat efisiensi dan efektifitas kerja juga menjadi salah satu penunjang bagi peningkatan operasional kerja *bellboy* di Hotel *Lor In* Surakarta. Meskipun demikian dalam beberapa kasus masih ditemukan kekurangan-kekurangan dalam pelayanan terhadap tamu.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwa tugas dan tanggung jawab seorang *Concierge* atau *Bellboy* dalam melayani tamu sudah jelas, namun mekanisme kerja *Bellboy* dalam menunjang kelancaran bertugas perlu adanya peningkatan dan dipertahankan apa saja yang sudah memiliki nilai baik, baik dalam hal penanganan barang bawaan tamu, penanganan pindah kamar, penanganan *check-in*, *check-out* dan lain-lain. Hal ini diperlukan karena menyangkut kualitas pelayanan kepada tamu. Jika tamu merasa puas dan senang, maka akan berdampak pada meningkatnya tingkat hunian Hotel *Lor In* Surakarta.

commit to user

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Teori	5
F. Metode Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II. PROFIL HOTEL LOR IN SURAKARTA	12
A. Sejarah Singkat Hotel Lor In Surakarta	12
B. Letak Hotel Lor In	14
C. Visi dan Misi	14
D. Fasilitas Hotel Lor In	17
E. Struktur Organisasi	21

commit to user

BAB III. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB CONCIERGE DALAM MELAYANI TAMU UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL LOR IN SURAKARTA	23
A. Tugas dan Tanggungjawab Bellboy atau Concierge.....	23
B. Prosedur Kerja Concierge Di Hotel Lor In Surakarta.....	24
1. Rutinitas Harian Concierge	24
2. Teknis Kerja Concierge	25
3. Administrasi dalam Concierge.....	26
4. Prosedur Pelaksanaan Tugas Concierge	28
C. Kualitas Pelayanan Concierge dalam Melayani Tamu	35
BAB IV. PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
DAFTAR INFORMAN	49
LAMPIRAN	50
DAFTAR PERTANYAAN	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1 Data Waktu Buka Sasono Bujono Restaurant	19
TABEL 2 Tanggapan Tamu Terhadap Pelayanan Barang Bawaan Tamu oleh Bellboy Hotel Lor In Surakarta	36
TABEL 3 Tanggapan Tamu Terhadap Pelayanan Informasi Hotel Hotel yang Diperlukan Tamu oleh Bellboy Hotel Lor In Surakarta	37
TABEL 4 Tanggapan Tamu Terhadap Kemampuan Dalam Menangani Keluhan Tamu oleh Bellboy Hotel Lor In	38
TABEL 5 Tanggapan Tamu Terhadap Kecepatan Pelayanan oleh Bellboy Hotel Lor In	39
TABEL 6 Tanggapan Tamu Terhadap Kesiapan Dalam Membantu Barang Bawaan Tamu oleh Bellboy Hotel Lor In	40
TABEL 7 Tanggapan Tamu Terhadap Ketepatan Memberikan Informasi Nomor Kamar oleh Bellboy Hotel Lor In Surakarta	41
TABEL 8 Tanggapan Tamu Terhadap Keramah-Tamahan Bellboy Hotel Lor In Surakarta	42
TABEL 9 Tanggapan Tamu Terhadap Sikap Memahami Keluhan Tamu oleh Bellboy Hotel Lor In Surakarta	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Hotel Lor In Surakarta 22

