

**PERANAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI BAGIAN *FRONT OFFICE THE AMRANI SYARIAH HOTEL*  
SURAKARTA**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar  
Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

**Disusun oleh :**

**Gionino Lirista Dwijayanti**

**( C9413025 )**

**PROGRAM DIPLOMA 3 USAHA PERJALANAN WISATA**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

*commit to user*

**2016**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : PERANAN RESEPSIONIS DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN  
TAMU DI BAGIAN *FRONT OFFICE THE*  
*AMRANI SYARIAH HOTEL.*

Nama Mahasiswa : Gionino Lirista D

NIM : C9413025

## MENYETUJUI

Disetujui Tanggal : 13 Juni 2016

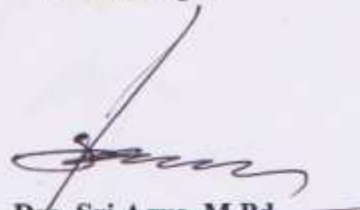
Disetujui Tanggal : 13 Juni 2016

Pembimbing I



**Sunyoto, S.E, M.Par**

Pembimbing II



**Drs. Sri Agus, M.Pd**  
**NIP. 195908131986031001**

Mengetahui,

Kepala Program DIII Usaha Perjalanan Wisata



**Umi Yuliati. S. S. Hum**

**NIP. 19770716200312200**

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : PERANAN RESEPSIONIS DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI  
BAGIAN *FRONT OFFICE THE AMRANI*  
*SYARIAH HOTEL.*

Nama Mahasiswa : Gionino Lirista D

NIM : C9413025

Tanggal Ujian : 21 Juni 2016

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR DIII  
USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA

Ketua Yusana SD, SS, M Hum ( ..... )  
NIP. 197509272008122002

Sekretaris Nanang W, S ST ( ..... )

Penguji 1 Sunyoto, S.E, M. Par ( ..... )

Penguji 2 Drs. SriAgus, M.Pd ( ..... )  
NIP. 195908131986031001



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gionino Lirista D

Nomor Mahasiswa : C9413025

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Karya Tulis : Peranan Resepsioni Dalam Memberikan Pelayanan  
Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Bagian  
*Front Office The Amrani Syariah Hotel* Surakarta.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar – benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiat, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinil atau otentik..

Apabila ternyata kelak atau kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya siap menerima sanksi dan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 13 Juni 2016



Gionino Lirista D

## MOTTO

**TIDAK ADA SATU KESUKSESAN PUN YANG TIDAK  
DISERTAI DENGAN KEGAGALAN,  
MAKA HABISKANLAH JATAH KEGAGALANMU**

**(Penulis)**

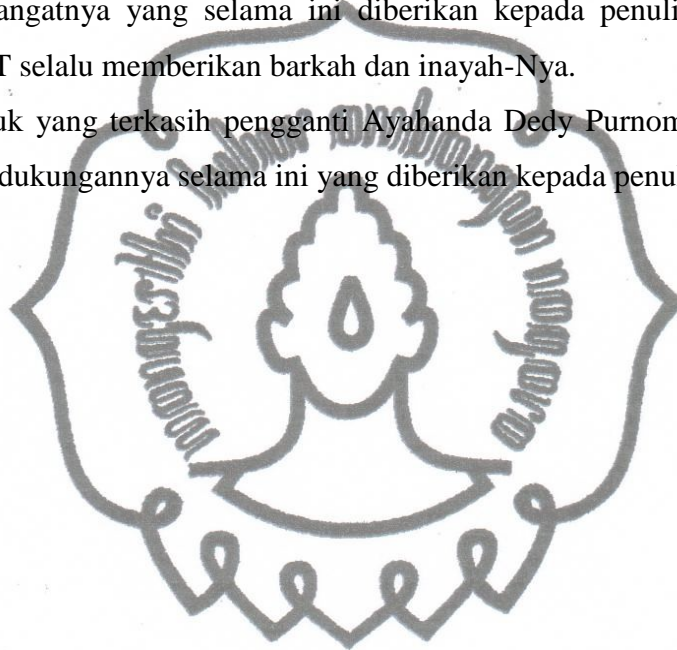


*commit to user*

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, karya kecil ini kupersembahkan :

1. Untuk kedua orang tuaku, almarhum Ayahanda Zainul Karsito dan Ibunda Endang Trimurti, sebagai ungkapan rasa sayang dan rasa baktiku. Terimakasih banyak atas segala do'a, kesabaran, keikhlas, dan semangatnya yang selama ini diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan barkah dan inayah-Nya.
2. Untuk yang terkasih pengganti Ayahanda Dedy Purnomo, atas semangat dan dukungannya selama ini yang diberikan kepada penulis.





## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan nikmat serta karuniaNya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan Laporan Tugas Akhir salah satunya adalah untuk memenuhi sebagian tugas dan syarat dalam mencapai Gelar Ahli Madya Progra Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Dalam menyusun laporan ini, penulis menyadari bahwa terdapat banyak kesulitan yang dihadapi. Namun, dengan adanya bimbingan, bantuan, motivasi, dan kerjasama dari berbagai pihak akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang berbahagia ini, dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa, M. Ed. Ph. D selaku dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberi kesempatan untuk penulis menimba ilmu di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret.
2. Ibu Umi Yuliati, S. S. M. Hum selaku Ketua Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberi petunjuk dan saran – saran serta pengarahan yang sangat berharga sehingga terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini.

*commit to user*

3. Bapak Sunyoto, S.E, M.Par selaku Pembimbing Utama yang telah memberi pengarahan dan semangat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
4. Bapak Drs. Sri Agus, M.Pd selaku dosen pembimbing II terimakasih atas koreksi dan pengesahan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Basid Burhanudin selaku General Manager dan seluruh karyawan *The Amrani Syariah Hotel* Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mencari data – data guna melengkapi Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Pengajar Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmunya.
7. Lab. Tour Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret
8. Untuk keempat sahabatku selama di bangku kuliah, Dessy Ayu Karinasari, Cyndi Rahayu Prameswari, Lutfi Nur azizah yahya, Isnaini Nurul Hayyu yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir masih belum sempurna, oleh karena itu semua kekurangan, kritik dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati demi penyempurnaan tulisan ini

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surakarta, Juni 2016

*commit to user*

Penulis



## ABSTRAK

**Gionino Lirista D, 2016 C9413025. Peranan Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Bagian Front Office The Amrani Syariah Hotel Surakarta.**

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang bagaimana peranan resepsionis sebuah hotel dalam memberikan pelayanan prima untuk kepuasan tamu, bagaimana hubungan *front office department* dengan *department* yang lain dalam rangka memberikan kepuasan pelayanan prima kepada tamu, serta Kendala apa saja yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima.

Penulisan laporan ini disajikan secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan pemberian pelayanan prima oleh resepsionis kepada tamu hotel. Metode penelitian yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui observasi praktek kerja lapangan selama 3 ( tiga ) bulan di bagian resepsionis *Front Office Department*, wawancara dengan General Manager, *staff Front Office Department* dan tamu, kuesioner yang diperoleh langsung dari tamu yang menginap, studi pustaka dari buku – buku yang diperoleh dari Lab Tour Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret sesuai dengan konsep yang berkaitan dengan judul. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian bahwa 76,75 % tamu merasa puas. Hasil tersebut berarti resepsionis *The Amrani Syariah Hotel Surakarta* mampu memberikan pelayanan prima untuk kepuasan tamu dengan peranannya yang sangat penting di *The Amrani Syariah Hotel Surakarta*, karena petugas resepsionis melakukan kontak langsung dengan tamu, hal tersebut didukung dengan cara – cara petugas resepsionis dalam memberikan pelayanan prima yang pada intinya memberikan pelayanan cepat, tepat dan ramah. Dalam pemberian pelayanan prima untuk kepuasan tamu tidak terlepas dari hubungan *Front Office Department* dengan *Department* lain yang memiliki hubungan kerja masing masing. Dalam memberikan pelayanan prima untuk kepuasan tamu di *The Amrani Syariah Hotel Surakarta* pastinya mendapatkan kendala, yang pada dasarnya adalah masalah – masalah umum yang hotel lain juga alami seperti kearogansian para staff yang timbul dikarenakan mereka ahli pada bidangnya yang menimbulkan persaingan, minimnya pengetahuan tentang bahasa inggris dalam memberikan pelayanan, kehilangan barang-barang milik hotel yang terbawa tamu, serta keluhan tamu karena beberapa faktor khususnya tentang pelayanan resepsionis. Hal-hal tersebut dapat ditangani dengan beberapa langkah yaitu mendengarkan dengan baik dan penuh perhatian, tetap tenang, tetap sopan dan ramah, mempelajari dan mencari penyebabnya serta mencatat setiap keluhan tamu.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Kajian Pustaka.....	3
1. Definisi Hotel .....	3
2. Definisi Kantor Depan .....	4
3. Fungsi <i>Front Office</i> .....	5
4. Pengertian Resepsionis .....	6
5. Pelayanan Prima.....	7
6. Hubungan Kepuasan dan Pelayanan Prima .....	11
F. Metode Pengumpulan Data .....	11
1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	12
2. Teknik Pengumpulan Data.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	14
 <b>BAB II GAMBARAN UMUM <i>THE AMRANI SYARIAH HOTEL</i></b>	
<b>SURAKARTA.....</b>	<b>15</b>
A. Struktur Organisasi .....	17

B. Aksesibilitas .....	21
C. Visi, Misi <i>The Amrani Syariah Hotel</i> Surakarta .....	22
D. Kebijakan Sumber Daya Manusia <i>The Amrani Syariah Hotel</i> Surakarta	23
E. Fasilitas <i>The Amrani Syariah Hotel</i> Surakarta.. .....	25
F. <i>The Amrani Syariah Hotel</i> Surakarta Convention Centre.....	29
<b>BAB III PERANAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI BAGIAN FRONT OFFICE THE AMRANI SYARIAH HOTEL SURAKARTA .....</b>	<b>30</b>
A. Peranan Resepsionis di <i>The Amrani Syariah Hotel</i> Surakarta .....	30
B. Cara Petugas Resepsionis <i>The Amrani Syariah Hotel</i> Surakarta Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu .....	37
C. Hubungan <i>Front Office Department</i> dengan <i>Department</i> lain di <i>The Amrani Syariah Hotel</i> Surakarta Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima Untuk Kepuasan Tamu .....	42
D. Kendala yang Dihadapi Dalam Memberikan Pelayanan Prima Untuk Kepuasan Tamu di <i>The Amrani Syariah Hotel</i> Surakarta .....	46
E. Penanganan Keluhan Tamu ( <i>Handling Complaint</i> ) di <i>The Amrani Syariah Hotel</i> Surakarta .....	49
F. Respon Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Prima di Bagian Resepsionis <i>The Amrani Syariah Hotel</i> Surakarta .....	53
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 daftar informan .....	74
Lampiran 2 Brosur – Brosur .....	75
Lampiran 3 Lembar Kuesioner .....	76

