



**PROSEDUR PELAYANAN CONCIERGE ATTENDANT  
TERHADAP TAMU DI HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**

*Service Procedure of Concierge Attendant for Guest in JW Marriott  
Hotel Surabaya*

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Oleh

**M. Rofi'i Ziaul Haq  
NIM 140903102007**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2017**



**PROSEDUR PELAYANAN *CONCIERGE ATTENDANT*  
TERHADAP TAMU DI HOTEL JW MARRIOT SURABAYA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

oleh

**M. Rofi'i Ziaul Haq**  
**NIM 140903102007**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2017**

## PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Ibunda dan ayahanda, yang telah menjaga dan mendidik penulis hingga saat ini. Semoga ayahanda dan ibunda selalu diberikan nikmat sehat serta tetap menasehati penulis agar bisa menjadi suri tauladan dan bermanfaat bagi orang lain.
2. Kakak serta adikku yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk terus menyelesaikan Tugas Akhir ini, terima kasih atas semua yang telah diberikan selama ini.
3. Semua guru-guru sejak penulis mengenal bangku Sekolah Dasar hingga di Perguruan Tinggi.
4. Almamaterku tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

**MOTTO**

“Maka nikmat Tuhanmu manakah yang kamu dustakan?”

(Al-Quran)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : M. Rofi'i Ziaul Haq

NIM : 140903102007

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan tugas akhir yang berjudul “PROSEDUR PELAYANAN *CONCIERGE ATTENDANT* TERHADAP TAMU DI HOTEL JW MARRIOT SURABAYA” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Jember, 26 Juli 2017

Yang menyatakan,

(M. Rofi'i Ziaul Haq)

NIM 140903102007

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PELAYANAN *CONCIERGE ATTENDANT*  
TERHADAP TAMU DI HOTEL JW MARRIOT SURABAYA**

Oleh

M. Rofi'i Ziaul Haq  
NIM 140903102007

Pembimbing  
Hermanto Rohman, S.Sos., MPA  
NIP. 197903032005011001

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Pelayanan *Concierge Attendant* Terhadap Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya” karya M. Rofi’i Ziaul Haq telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 26 Juli 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Supranoto, M.Si  
NIP 196102131988021001

Sekretaris,

Anggota II,

Hermanto Rohman, S.Sos., M.PA  
NIP 197903032005011001

Panca Oktawirani, S.Si., S.Pd., M.Si.  
NIP 198610052014042002

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si  
NIP 195808101987021002

## RINGKASAN

**Prosedur Pelayanan *Concierge Attendant* Terhadap Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya;** M. Rofi'i Ziaul Haq, 140903102007; 26 Juli 2017: 47 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam dunia pariwisata perlu adanya sarana dan prasarana penunjang agar kegiatan pariwisata dapat berjalan baik dan optimal. Hotel dan jenis akomodasi lainnya merupakan salah satu sarana penunjang pariwisata yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh wisatawan terutama wisatawan yang berasal dari luar daerah. Saat ini hotel berkembang cukup pesat terutama di perkotaan yang banyak wisatawan datang dengan tujuan bisnis maupun sekedar liburan. Untuk dapat menjadi hotel pilihan pengunjung atau wisatawan tidaklah mudah terutama pada hotel berbintang, perlu adanya kualitas dalam segi tampilan serta pelayanan. Fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang profesional menjadi modal utama dalam menarik tamu.

Di hotel JW Marriott Surabaya *Concierge* berada dalam bagian departemen *front office* yang memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri. *Concierge* harus paham dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dan area di luar hotel. Dari sini tamu sudah bisa memberikan penilaian mengenai pelayanan yang diberikan oleh hotel. *Concierge* sendiri dibagi menjadi empat bagian yaitu *valet*, *doorman*, *airport representative* dan *concierge attendant*.

Prosedur pelayanan *concierge attendant* di JW Marriott Surabaya sangatlah kompleks, Mulai dari prosedur menyambut tamu, prosedur menangani barang bawaan tamu baik saat *check in* maupun *check out*, prosedur pindah kamar, prosedur penitipan barang bawaan hingga prosedur pendistribusian koran. Dengan dilaksanakannya prosedur pelayanan terhadap tamu tentu hal ini akan menjadi modal yang sangat penting dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga tamu yang datang berkunjung maupun yang menginap di hotel merasa puas akan fasilitas serta pelayanan yang diberikan oleh hotel.

## PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul “Prosedur Pelayanan Concierge Attendant Terhadap Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya”. Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

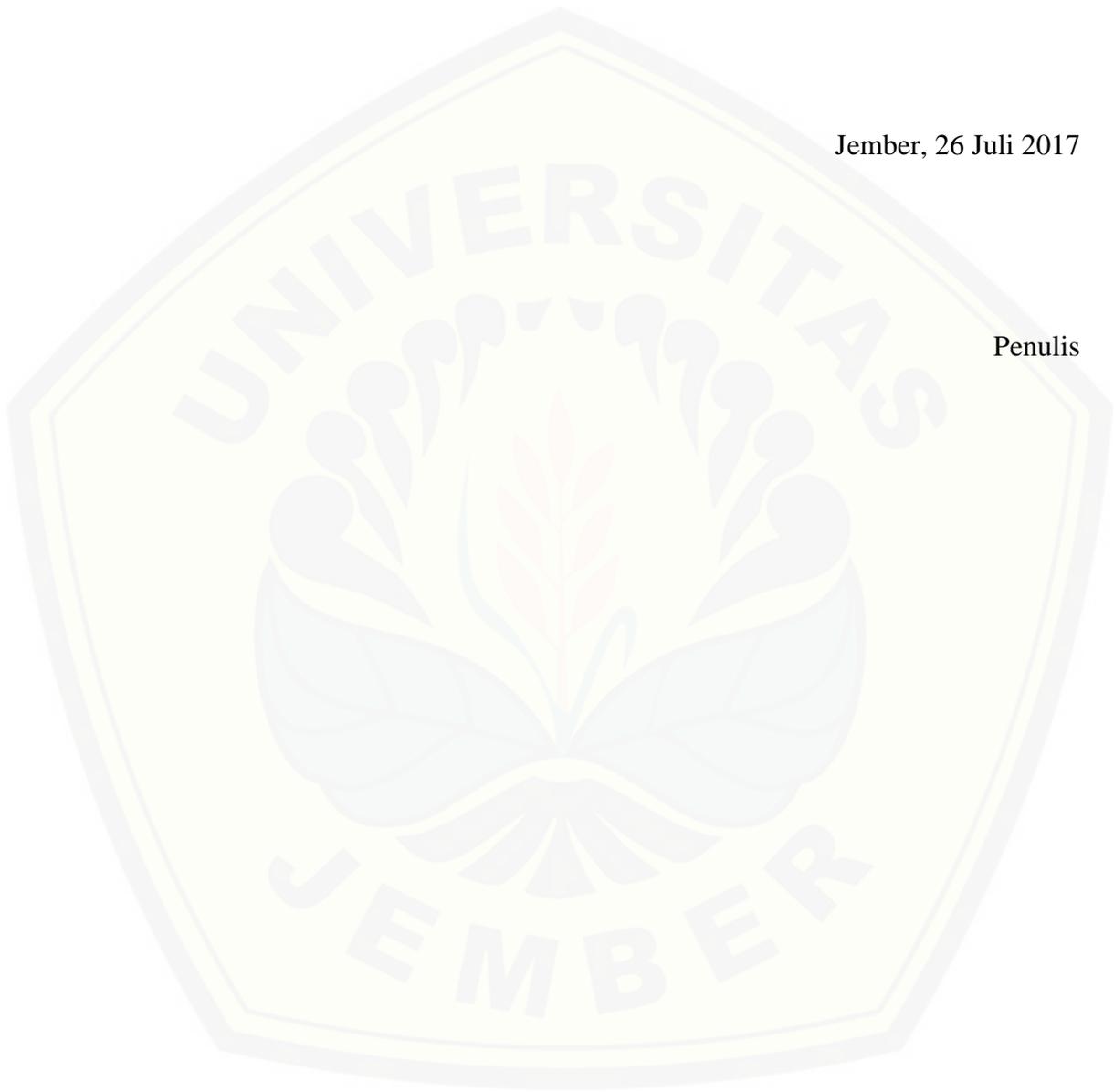
Penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata;
4. Hermanto Rohman, S.Sos., M.PA., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dalam pengerjaan tugas akhir;
5. Segenap dosen dan staf DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berguna bagi penulis;
6. Teman-teman seperjuangan DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP Universitas Jember khususnya angkatan 2014, terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini;
7. Departemen *front office* beserta seluruh staf di Hotel JW Marriot Surabaya yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, wawasan dan pengalaman yang begitu berharga kepada penulis;
8. Seseorang yang selalu menyemangati setiap waktu dalam pengerjaan tugas akhir serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir;
9. Almamaterku tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat.

Jember, 26 Juli 2017

Penulis



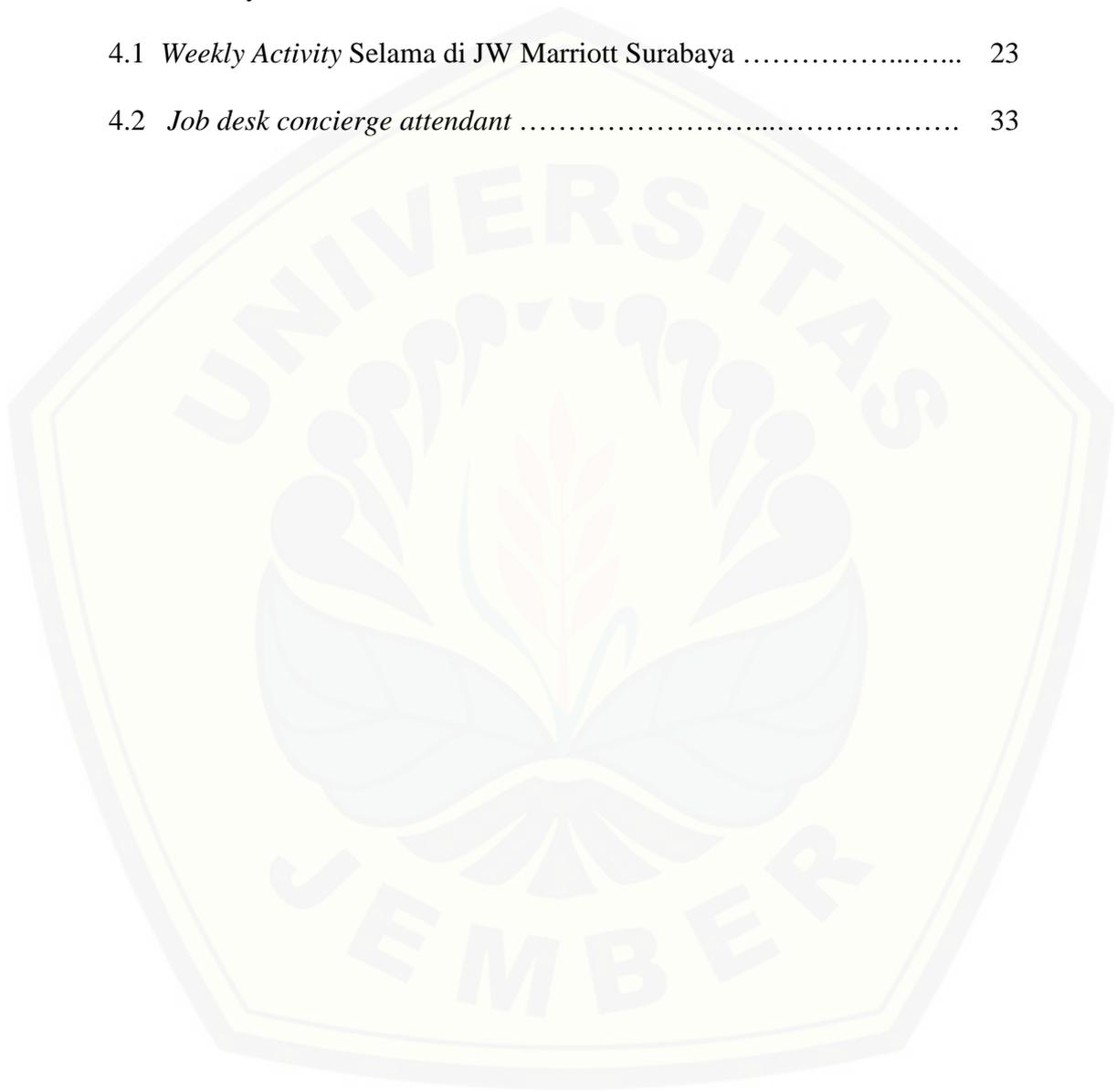
DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	2
<b>1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
<b>1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
<b>2.1 Pariwisata</b> .....	4
2.1.1 Pengertian Pariwisata .....	4
2.1.2 Unsur-unsur Pariwisata .....	4
<b>2.2 Hotel</b> .....	5
2.2.1 Pengertian Hotel .....	5
2.2.2 Klasifikasi Hotel .....	5
2.2.3 Tipe KamarHotel .....	8
2.2.4 Bagian-Bagian Dalam Hotel .....	10
<b>2.3 Front Office Department</b> .....	12
2.3.1 Pengertian <i>Front Office Department</i> .....	12
2.3.2 Peran dan Fungsi <i>Front Office Department</i> .....	12
2.3.3 Concierge .....	12
<b>2.4 Tamu Hotel</b> .....	13
2.4.1 Pengertian Tamu Dalam Hotel .....	13
2.4.2 Jenis Barang Bawaan Tamu .....	13
<b>2.5 Pelayanan</b> .....	14
2.5.1 Pengertian Pelayanan.....	14
2.5.2 Persepsi dan Harapan Pelanggan .....	15
<b>2.6 Prosedur</b> .....	16
2.6.1 Pengertian Prosedur .....	16
2.6.2 Karakteristik Prosedur .....	16
2.6.3 Manfaat Prosedur .....	16
<b>2.7 Flowchart</b> .....	17

<b>BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	19
<b>3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....</b>	19
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata .....	19
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	19
<b>3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....</b>	19
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan .....	19
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata ...	20
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data .....</b>	20
3.3.1 Jenis Data .....	20
3.3.2 Sumber Data .....	20
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	21
<b>BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN .....</b>	22
<b>4.1 Gambaran Umum JW Marriott Surabaya .....</b>	22
<b>4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....</b>	23
<b>4.3 Concierge .....</b>	29
<b>4.4 Struktur Organisasi Concierge Section di JW Marriott Surabaya .....</b>	30
<b>4.5 Prosedur Pelayanan Concierge Attendant Terhadap Tamu .....</b>	32
4.5.1 Rutinitas Harian Concierge Attendant .....	32
4.5.2 Teknis Kerja Concierge Attendant .....	32
4.5.3 Administrasi Dalam Concierge .....	34
4.5.4 Prosedur Pelayanan Concierge Attendant .....	37
<b>4.3 Penilaian Prosedur Pelayanan Concierge Attendant .....</b>	44
4.3.1 Kelebihan .....	44
4.3.2 Kekurangan .....	44
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	46
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	46
<b>5.2 Saran .....</b>	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	48
<b>LAMPIRAN .....</b>	49

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
3.1 Jam kerja kegiatan Praktek Kerja Nyata di hotel JW Marriott Surabaya.....	20
4.1 <i>Weekly Activity</i> Selama di JW Marriott Surabaya .....	23
4.2 <i>Job desk concierge attendant</i> .....	33



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
4.1 Struktur Organisasi <i>Concierge Section</i> .....	30
4.2 <i>Concierge Counter</i> .....	36
4.3 <i>Trolleys</i> .....	36
4.2 Penanganan Barang Bawaan tamu Pada Saat <i>Check In</i> .....	38
4.3 Penanganan barang bawaan tamu pada saat <i>check out</i> .....	40
4.4 Penanganan barang bawaan tamu yang akan pindah kamar .....	41

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
1. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata .....	48
2. Blanko penilaian Praktek Kerja Nyata .....	49
3. Gambar <i>Concierge counter</i> .....	50
4. Gambar <i>Luggage Tag</i> .....	50
5. Gambar <i>Log Book</i> .....	51
6. Gambar <i>Assist Guest Luggage Saat Check in</i> .....	51
7. Gambar Barang Tamu Yang Di titipkan .....	52
8. Gambar <i>Luggage Store</i> .....	52
9. Gambar <i>Lobby JW Marriott Surabaya</i> .....	53
10. Gambar <i>Polishing Trolley</i> .....	53
11. Gambar <i>Handle Incoming Call</i> .....	54
12. Gambar <i>Briefing</i> .....	54
13. Gambar <i>Sending Newspaper</i> .....	55

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki beraneka ragam potensi wisata yang terbentang di seluruh penjuru nusantara, maka tidak heran jika banyak wisatawan menyebut Indonesia sebagai surga dunia yang kaya akan keanekaragaman flora, fauna, suku, agama maupun budaya. Keunikan yang dimiliki Indonesia belum tentu dimiliki oleh negara lain. Pada masa yang akan datang, kebutuhan untuk *refreshing* akan terus meningkat. Bertambahnya jumlah penduduk, serta tingginya kesibukan kerja akan mempengaruhi tingginya jumlah orang yang akan berwisata. Hal ini tentu harus dimaksimalkan mengingat potensi serta peluang pariwisata yang sangat besar untuk dikembangkan. Untuk itu perlu adanya sarana dan prasarana penunjang agar kegiatan pariwisata dapat berjalan baik dan optimal misalnya transportasi, rumah makan, penginapan maupun hotel.

Menurut Sugiarto dan Sulastiningrum (1996:8), Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya. Bisnis perhotelan di Kota Surabaya memiliki prospek yang menjanjikan, hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya tamu yang berkunjung atau menginap di hotel, khususnya di hotel yang memiliki klasifikasi bintang lima. Dengan meningkatnya jumlah tamu yang menginap membuat setiap hotel berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan guna menjadi hotel terbaik yang ada di Kota Surabaya.

JW Marriott Surabaya merupakan salah satu hotel terbaik yang ada di Jawa Timur, khususnya di Kota Surabaya. JW Marriot Surabaya berlokasi di Jalan Embong Malang 85-89, Surabaya. Hotel ini memiliki 407 kamar dengan tipe-tipe kamar yang berbeda mulai dari *deluxe*, *studio*, *suite* dan *apartment*. Hal ini dikarenakan JW Marriott Surabaya adalah salah satu *franchise* hotel terkenal di dunia, hotel bintang lima yang mewah dengan dekorasi Eropa yang indah serta

mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dan professional. Selain itu, pelayanan yang diberikan hotel ini dilengkapi dengan fasilitas berupa *meeting room*, *ballroom*, kolam renang *outdoor*, empat restoran dengan menu-menu yang berbeda (*international*, Jepang, Cina dan Prancis), *gym*, *massage*, *spa*, *sauna*, dan lain-lain. Terletak di pusat kota dengan aksesibilitas yang mudah menjadi nilai tambah bagi hotel ini.

Departemen *front office* mempunyai peran yang sangat penting dalam pelaksanaan operasional hotel. Hal ini dikarenakan departemen *front office* bertugas mengkoordinasikan berbagai pelayanan yang diminta oleh tamu kepada departemen yang bersangkutan sesuai jenis pelayanan yang diberikan. Di JW Marriott Surabaya, departemen *front office* memiliki beberapa seksi antara lain, *reception*, *guest relation officer*, *executive lounge*, *at your service*, *bussines centre* dan *concierge*. *Concierge* merupakan salah satu dari departemen *front office* di JW Marriott Surabaya yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu pada saat *check-in* atau *check-out*, menangani pindah kamar, menangani penitipan barang, menangani barang atau paket untuk dikirim atau disimpan, membuat pemesanan transportasi tamu untuk penjemputan atau pengantaran, memberi informasi ke tamu tentang fasilitas hotel, tempat wisata dan kegiatan didalam atau diluar hotel yang bersifat menghibur serta menangani komplain dari tamu dan masih banyak lagi. Dalam menjalankan tugasnya, *concierge* diharuskan memahami dan melaksanakan *Standart Operating Procedure* yang ada. Baik buruknya pelayanan *concierge* akan menentukan puas tidaknya tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, *concierge* diharuskan sigap dan tanggap dalam melayani tamu. Tamu akan merasa senang dan puas apabila barang bawasanya mendapatkan penanganan yang cepat, tepat dan tanggap. Jika pelayanan yang diberikan oleh *concierge* telah sesuai dengan prosedur yang ada, tentu tamu akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengambil judul “PROSEDUR PELAYANAN *CONCIERGE ATTENDANT* TERHADAP TAMU DI HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA”.

### **1.1 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya bagaimana Prosedur Pelayanan *Concierge Attendant* Terhadap Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya?

### **1.2 TUJUAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Adapun tujuan laporan Praktek Kerja Nyata adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Prosedur Pelayanan *Concierge Attendant* Terhadap Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya.

### **1.3 MANFAAT PRAKTEK KERJA NYATA**

Dengan dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata ini diharapkan dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang telah dicapai. Adapun manfaat dari Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat mampu mengetahui dan mendeskripsikan tentang prosedur pelayanan *concierge attendant* terhadap tamu.
2. Diharapkan dapat menumbuh kembangkan sikap profesional untuk memasuki lapangan kerja sesuai dengan bidangnya.
3. Diharapkan dapat menambah referensi di perpustakaan pusat, fakultas, dan program diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Diharapkan dapat menjadi sarana untuk menghubungkan antara instansi dengan lembaga pendidikan Universitas Jember untuk bekerjasama lebih lanjut yang bersikap akademis dan organisasi.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pariwisata

#### 2.1.1 Pengertian Pariwisata

Menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, Pariwisata adalah Berbagai macam kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha. Secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Menurut Cooper dalam Heriawan (2004), pariwisata adalah serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan atau keluarga atau kelompok dari tempat tinggal asalnya ke berbagai tempat lain dengan tujuan melakukan kunjungan wisata dan bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat tujuan. Kunjungan yang dimaksud bersifat sementara dan pada waktunya akan kembali ke tempat tinggal semula. Hal tersebut memiliki dua elemen yang penting, yaitu: perjalanan itu sendiri dan tinggal sementara di tempat tujuan dengan berbagai aktivitas wisatanya.

#### 2.1.2 Unsur-Unsur Pariwisata

Industri pariwisata berkembang pesat dari masa ke masa terbukti semakin banyak orang melakukan wisata, hal ini sangat dimungkinkan karena beberapa faktor salah satunya karena semakin mudah cara melakukan perjalanan. Suatu obyek wisata harus meliputi 6 (enam) unsur yang terlibat dalam industri pariwisata meliputi hal-hal sebagai berikut (Pendit, 1994).

1. Akomodasi, tempat seseorang untuk tinggal sementara.

2. Jasa Boga dan Restoran, industri jasa di bidang penyelenggaraan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial.
3. Transportasi dan Jasa Angkutan, industri usaha jasa yang bergerak di bidang angkutan darat, laut dan udara.
4. Atraksi Wisata, kegiatan wisata yang dapat menarik perhatian wisatawan atau pengunjung.
5. Cinderamata (*Souvenir*), benda yang dijadikan kenang-kenangan untuk dibawa oleh wisatawan pada saat kembali ke tempat asal.
6. Biro Perjalanan, badan usaha pelayanan semua proses perjalanan dari berangkat hingga kembali.

## 2.2 Hotel

### 2.2.1 Pengertian hotel

Menurut *Hotel Proprietors Act* dalam Sulastiyono (2001:5) menyatakan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Pengertian lain menurut Sugiarto dan Sulastiningrum (1996:8-9) menyatakan hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

### 2.2.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Sulastiyono (2001:12), secara garis besar kriteria yang digunakan untuk penggolongan hotel tersebut didasarkan pada unsur unsur persyaratan sebagai berikut.

#### A. Fisik

1. Besar atau kecilnya hotel atau banyak atau sedikitnya jumlah kamar tamu:

- a. hotel kecil, hotel dengan 25 kamar atau kurang;
  - b. hotel sedang, hotel yang memiliki lebih dari 25 dan kurang dari 100 kamar;
  - c. hotel Menengah, hotel yang memiliki lebih dari 100 dan kurang dari 300 kamar;
  - d. hotel Besar, hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
2. Kualitas, lokasi dan lingkungan bangunan;
  3. Fasilitas yang tersedia untuk tamu, seperti ruang penerima tamu, dapur, toilet dan telepon umum;
  4. Perlengkapan yang tersedia, baik bagi karyawan, tamu maupun bagi pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki oleh setiap departemen atau bagian, baik yang digunakan untuk keperluan pelayanan tamu, ataupun untuk keperluan pelaksanaan kerja karyawan;
  5. Kualitas bangunan, yang dimaksud adalah kualitas bahan-bahan bangunan yang dipergunakan, seperti kualitas lantai, dinding, termasuk juga tingkat kedap terhadap api, tingkat kedap terhadap suara yang datang dari luar ataupun dari dalam hotel.
  6. Tata letak ruang, dan ukuran ruang.
- B. Operasional/Manajemen
1. Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja secara tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi;
  2. Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan peraturan penggolongan hotel.
- C. Pelayanan
1. Keramah tamahan, sopan dan menggunakan pakaian seragam hotel;
  2. Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu;
  3. Untuk hotel bintang 4 dan 5, pelayanan dibuka selama 24 jam.

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996:9-15) menyatakan untuk mengklasifikasi sebuah hotel dapat ditinjau dari beberapa faktor, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut.

1. Faktor tingkatan atau bintang dari hotel

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tana bintang (\*). Semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan, fasilitas dan pelayanan (service) yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

- a. hotel berbintang satu (\*);
- b. hotel berbintang dua (\*\*);
- c. hotel berbintang tiga (\*\*\*)
- d. hotel berbintang empat (\*\*\*\*);
- e. hotel berbintang lima (\*\*\*\*\*).

2. Faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap

- a. *Bussiness hotel*, hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para *bussinessman*.
- b. *Recreational hotel*, dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau berekreasi.

3. Berdasarkan faktor lokasinya

- a. *City hotel*, terletak di dalam kota.
- b. *Resort hotel*, terletak di kawasan wisata.
- c. *Suburb hotel*, lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya.
- d. *Urban hotel*, berlokasi jauh dari kota besar atau terletak di daerah perkotaan yang baru dibangun.
- e. *Airport hotel*, berada disekita bandar udara.

4. Faktor daya jual dan perencanaan penjualan (*plan usage*)

- a. *European plan*, tamu hanya membayar harga kamar saja.
- b. *Full American plan*, harga kamar yang ditawarkan sudah termasuk tiga kali makan.
- c. *Modified American plan*, harga kamar sudah termasuk dengan dua kali

makan.

- d. *Continental plan*, harga kamar sudah termasuk dengan sarapan.
5. Faktor ukuran hotel dari jumlah kamarnya
  - a. *Small hotel*, jumlah kamar di bawah 150 kamar.
  - b. *Medium hotel*, jumlah kamar 150 hingga 600 kamar.
  - c. *Large hotel*, jumlah kamar minimal 600 kamar.
6. Faktor lamanya tamu menginap
  - a. *Transit hotel*, tamu menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.
  - b. *Semi-residential hotel*, tamu menginap lebih dari satu malam, berkisar antara dua minggu hingga satu bulan.
  - c. *Residential hotel*, tamu menginap cukup lama, paling sedikit satu bulan.
7. Klasifikasi berdasarkan maksud kegiatan selama tamu menginap, yaitu:
  - a. *Sport hotel*, yaitu hotel yang berada pada kompleks kegiatan olahraga.
  - b. *Ski hotel*, yaitu hotel yang menyediakan area bermain ski.
  - c. *Conference hotel*, yaitu hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi.
  - d. *Convention hotel*, yaitu hotel sebagai bagian dari komplek kegiatan konvensi.
  - e. *Pilgrim hotel*, yaitu hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas ibadah.
  - f. *Casino hotel*, yaitu hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai kegiatan berjudi.

### 2.2.3 Tipe kamar hotel

Tipe atau jenis-jenis penamaan kamar hotel antara satu hotel dengan hotel yang lain tidak sama, tergantung pada kebijaksanaan dan manajemen hotel masing-masing. Menurut Sulastiyono (2001:25) Tipe kamar dibedakan menjadi beberapa tipe, yaitu:

1. *single room*: kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *single* untuk satu orang;

2. *twin room*: kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur yang masing-masing berukuran *single*;
3. *double room*: kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang);
4. *double double*: kamar untuk empat orang yang dilengkapi dengan dua kamar tamu dan dengan tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang).

Sedangkan menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996:36) menyebutkan jenis-jenis kamar yang ada di hotel, adalah sebagai berikut.

1. *Standard room/regular room*: Segala perlengkapan dan fasilitas yang terdapat di dalam kamar kualitasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel yang bersangkutan.
2. *Deluxe/superior room*: Perlengkapan dan fasilitas yang terdapat di dalam kamar lebih baik dari *standard room*.
3. *Suite room*: Terdapat dua ruangan dalam satu kamar, yaitu ruang tamu dan kamar tidur.
4. *Studio room*: Kamar yang dilengkapi dengan *studio bed*.
5. *Junior suite*: Kamar berukuran besar yang dilengkapi dengan *standard bed* dan *sofa bed*.
6. *Connecting room*: Dua kamar yang bersebelahan dimana dihubungkan dengan *connecting door* (pintu penghubung) yang terletak di dinding pemisah antara dua kamar yang bersangkutan.
7. *Adjoining room*: Kamar yang bersebelahan saling menghadap yang dipisahkan oleh koridor.
8. *Duplex*: Kamar yang memiliki satu, dua, atau tiga kamar tidur yang terpisah, satu dengan yang lainnya berbeda tingkat dihubungkan dengan tangga tetapi masih dalam satu kamar yang sama.

#### 2.2.4 Bagian-bagian (*department*) Dalam Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut.

1. Kantor depan Hotel (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu.

2. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti *lobby*, *corridor*, restoran yang kesemuanya itu disebut sebagai *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya.

3. Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)

Bagian makanan dan minuman mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Mulai dari melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu, pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, menyimpan bahan-bahan, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

4. *Sales and marketing Departement*

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam

hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

5. *Accounting Departement Accounting*

Departemen ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departement ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

6. *Human Resource Depertement*

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departemen ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

7. *Engineering Departement.*

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih. Disamping fungsi dan tugas diatas, departemen engineering juga bertanggung jawab pada perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

8. *Security Departement*

Bagian ini bertugas dalam hal yang menjaga keamanan dan ketertiban hotel.

### **2.3 Front Office Department**

#### **2.3.1 Pengertian Front Office Department**

Menurut Renner dalam Rahman (2015) berpendapat bahwa “*The front office is where the guest is the first met by a representative of the hotel*”. Kantor

Depan (*front office*) adalah tempat dimana tamu diterima pertama kali oleh perwakilan hotel. Lanjut Rahman (2015), perwakilan dari hotel tersebut akan berusaha memberikan bantuan semaksimal mungkin kepada tamu. Bantuan yang diberikan oleh pihak hotel yang berupa penjelasan mengenai fasilitas hotel, merupakan salah satu proses komunikasi. Proses tersebut terjadi antara pihak tamu dengan pihak hotel. Maka dapat dikatakan kantor depan sebagai salah satu departemen yang ada di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu (Darsono dalam Rahman, 2015). Kantor depan terletak di bagian depan dimaksudkan agar mudah diketahui tamu.

### 2.3.2 Peran dan Fungsi *Front Office Department*

Menurut Sulastiyono (2001:63) menyatakan bahwa Peranan dan fungsi utama dari bagian Kantor Depan Hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian Kantor Depan Hotel tersebut, maka bagian Kantor Depan Hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. Adapun sub-bagian yang terdapat di Kantor Depan Hotel adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).
2. Pelayanan penanganan barang-barang tamu (*porter atau bell captain*).
3. Pelayanan informasi (*information service*).
4. Pelayanan *check-in dan check-out* tamu (*reception atau front desk*).
5. Kasir Kantor Depan Hotel (*Front Office Cashier*).

### 2.3.3 *Concierge*

*Concierge* merupakan salah satu seksi dari departemen *Front Office*. Beberapa hotel menggunakan istilah *concierge*, namun di hotel lain ada yang menggunakan istilah *uniformed service* ataupun *bellboy*. Menurut Darsono dalam Rahman (2015) mendeskripsikan *bellboy* sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu serta menjalankan

tugas-tugas dari atasannya. Sedangkan menurut S. Medlik dalam Rahman (2015) berpendapat bahwa, “*Servicing arrivals and departure are the most common uniformed service. The meeting and greeting of arriving guest, their luggage and parking of the cars are first responsibilities which extend from the hotel entrance and car park to hotel bedrooms. On departure guest, luggage and transportation are again primacy responsibilities*”. Pada umumnya pelayanan barang bertugas melayani kedatangan dan keberangkatan tamu. Menyambut dan menyapa tamu yang datang, menangani barang bawaan dan parkir kendaraan mereka adalah tanggung jawab utama, dimulai dari pintu masuk dan tempat parkir sampai ke kamar hotel. Demikian juga dengan keberangkatan tamu, barang dan transportasi menjadi tanggung jawab utamanya. Dengan demikian *bellboy* atau *concierge* adalah petugas yang memiliki kewajiban dan tugas dalam menangani serta bertanggung jawab terhadap barang bawaan tamu.

## 2.4 Tamu Hotel

### 2.4.1 Pengertian Tamu Dalam Hotel

Sebagai industri jasa dalam pariwisata tentu hotel harus memberi manfaat bagi pemerintah terutama dalam hal sektor pendapatan daerah. Tamu hotel menjadi devisa bagi daerah karena selalu menggunakan uangnya untuk memenuhi kebutuhan salah satunya menginap di hotel. Menurut Sujatno dalam Hadi dan Adi Putra (2015) tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Lanjut Hadi dan Adi Putra, tamu adalah orang-orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel, tamu bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi rasa suka dan curiga.

### 2.4.1 Jenis Barang Bawaan Tamu di Hotel

Menurut Bagyono dalam Hadi dan Adi Putra (2015) ada beberapa jenis barang (*luggage*) yang biasa dibawa oleh tamu yang menginap di hotel. Jenis-jenis barang tersebut adalah:

- a. *Traveling Bag*, adalah barang bawaan berupa tas jinjing dengan tali yang panjang.

- b. *Brief Case*, adalah tas yang biasanya digunakan untuk membawa dokumen-dokumen penting.
- c. *Trunk*, adalah kopor yang berukuran besar yang beroda atau tidak beroda
- d. *Shoulder Pack/Haversack*, merupakan tas yang berbentuk kopor lipat
- e. *Camera Case*, tas berukuran sedang atau kecil untuk membawa kamera atau handycamp
- f. *Golf Bag*, yaitu tas yang digunakan untuk membawa *golf stick*
- g. *Vanity/Beauty Case/Cosmetic Case*, yaitu tas/kotak yang digunakan untuk menyimpan peralatan kosmetik
- h. *Garment/Valet/Suit Bag*, adalah tas untuk membawa jas

## 2.5 Pelayanan

### 2.5.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Suherlan dan Budhiono (2011:130) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, proses, dan merupakan unjuk kerja dan memberikan pengalaman kasat mata, tidak tahan lama yang dilakukan untuk pelanggan sebagai duta perusahaan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Suherlan dan Budhiono (2011:130) menyatakan bahwa suatu produk pelayanan memiliki karakter yang berbeda dengan produk nyata lainnya. Adapun karakter tersebut adalah sebagai berikut.

1. Tidak nyata (*Intangible*), dalam artian suatu pelayanan tidak berwujud dan tidak dapat disentuh namun hanya dapat dirasakan melalui proses yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*).
2. Heterogen (*Heterogenous*), karena pelayanan dihasilkan oleh manusia, maka hasil dari suatu pelayanan yang dilakukan akan berbeda hasilnya tergantung dari persepsi yang menerimanya, dimana persepsi tersebut akan dipengaruhi dari pengalaman dan pengetahuan masing-masing penerima pelayanan.
3. Diproduksi pada saat dikonsumsi atau tidak terpisahkan (*Simultaneous Production and Consumption*), produk pelayanan merupakan proses

pelayanan itu sendiri dalam artian pada saat *provider* memproduksi produk pelayanan, pada waktu yang sama produk pelayanan dijual.

4. Rentan (*Perishablity*), suatu pelayanan tidak dapat disimpan, dijual kembali, atau dikembalikan, karena sifatnya yang tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi.

### 2.5.2 Persepsi dan harapan pelanggan

Setiap konsumen telah memiliki harapan (ekspektasi) terhadap suatu pelayanan yang akan diterimanya. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Suherlan dan Budhiono (2013:141) ekspektasi atau harapan ideal konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor dominan, yaitu:

1. *personal needs*, hal dasar yang berpengaruh kepada pemenuhan akan keinginan dan kebutuhan seseorang akan suatu hal. Faktor ini didasari atas aspek fisik, sosial (demografis) dan psikologikal (psikografis);
2. *eplicit service promises*, merupakan bentukan komunikasi akan suatu produk (pelayanan) dari para *provider* dalam bentuk publikasi tertulis atau kegiatan periklanan;
3. *implicit service promises*, merupakan indikasi dari janji kualitas produk yang biasanya didasari atas harga dan tampilan fisik dari suatu produk. Semakin tinggi harga dan semakin meyakinkannya tampilan fisik suatu produk maka semakin tinggi ekspektasi konsumen akan kualitas produk yang ditawarkan;
4. *word of mouth communication*, merupakan komunikasi non formal atau komunikasi dari mulut ke mulut yang didengar oleh konsumen melalui pihak lain akan suatu produk tertentu;
5. *past eperience*, merupakan pengalaman terdahulu ataupun perbandingan konsumen akan produk sejenis.

## 2.6 Prosedur

### 2.6.1 Pengertian Prosedur

Prosedur itu adalah urutan kegiatan atau aktifitas yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dilakukan secara

berulang-ulang dengan cara yang sama. Menurut Susanto (2013:264) mendefinisikan bahwa prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Sedangkan menurut Mulyadi (2010:5) mendefinisikan bahwa prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Didalam suatu sistem, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi. Akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, maka akan mempengaruhi prosedur-prosedur yang lain.

#### 2.6.2 Karakteristik Prosedur

Berikut ini adalah beberapa karakteristik prosedur, diantaranya adalah:

1. prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi;
2. prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang sememinimal mungkin;
3. prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana;
4. prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab;
5. prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.

#### 2.6.3 Manfaat Prosedur

Suatu prosedur dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya:

- a. lebih memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang;
- b. mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang perlunya saja;
- c. adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan dipatuhi oleh seluruh pelaksana;
- d. membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien;

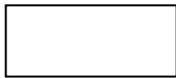
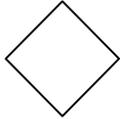
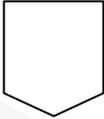
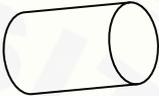
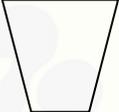
- e. mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

## 2.7 Flowchart

Menurut Indrajani (2011) *Flowchart* merupakan gambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur suatu program. Diagram alir ini akan menunjukkan alur di dalam program secara logis, dibutuhkan sebagai alat komunikasi dan dokumentasi, digambarkan dengan orientasi dari atas ke bawah. Setiap kegiatan dalam diagram alir dinyatakan secara eksplisit, dimulai dari satu Start dan berakhir pada satu atau lebih terminal/akhir serta menggunakan penghubung (*connector*) dengan label untuk menunjukkan keterhubungan antar *path* terputus/terpotong misalnya ganti halaman. Dari sekian banyak simbol *flowchart* yang ada tak semua dapat digunakan pada sebuah prosedur suatu program yang akan dibuat. Berikut adalah simbol-simbol dari *flowchart*.

Tabel 2.1 Simbol-simbol *Flowchart*

No	Simbol	Arti	No	Simbol	Arti
1		Terminal point / awal atau ahir dari <i>flowchart</i>	9		<i>Predefined process</i> artinya rincian operasi berada di tempat lain
2		<i>Input/output</i> artinya mempresentasikan <i>input</i> atau <i>output</i> data yang diproses atau informasi	10		<i>Preparation</i> artinya pemberian harga awal
3		Penghubung artinya keluar masuk dari bagian lain <i>flowchart</i> khususnya halaman yang sama	11		<i>Punched card</i> artinya <i>input</i> atau <i>output</i> yang menggunakan kartu berlubang
4		Anak panah artinya mempresentasikan	12		Dokumen artinya <i>input/output</i> dalam format

		alur kerja			yang dicetak
5		Proses artinya mempresentasikan operasi	13		<i>Magnetic tape input/output</i> yang menggunakan pita magnetic
6		Keputusan artinya keputusan dalam program	14		<i>Connector</i>
7		<i>Online storage</i> artinya yang menggunakan penyimpanan akses langsung	15		<i>Magnetic drum</i> artinya <i>input/output disk</i> yang menggunakan drum magnetik
8		<i>Punched tape</i> artinya <i>input/output</i> yang menggunakan pita kertas berlubang	16		<i>Manual Operation</i> artinya operasi manual

Sumber. [https/ www.flowchartsymbol.com](https://www.flowchartsymbol.com)

### BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

##### 3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di hotel JW Marriott Surabaya beralamat di Jalan Embong Malang 85-89, Surabaya 60261, Jawa Timur, Indonesia.

##### 3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sesuai surat balasan dari JW Marriott Surabaya yaitu terhitung mulai 9 Januari 2017 sampai dengan 9 Juli 2017 di hotel JW Marriott Surabaya. Adapun kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan sesuai dengan jam kerja yang ada di hotel JW Marriott Surabaya yaitu seperti pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jam kerja kegiatan Praktek Kerja Nyata di hotel JW Marriott Surabaya.

Kode jam kerja	Jam kerja/keterangan	Istirahat
5	05.00-14.00 WIB	10.00-11.00 WIB
7	07.00-16.00 WIB	12.00-13.00 WIB
12	12.00-21.00 WIB	16.00-17.00 WIB
14	14.00-23.00 WIB	17.00-18.00 WIB
17	17.00-02.00 WIB	19.00-20.00 WIB
23	23.00-08.00 WIB	01.00-02.00 WIB
X	Libur	Libur
PH	<i>Public Holiday</i> /libur	Libur

Sumber: JW Marriott Surabaya, 2017

#### 3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja nyata

##### 3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, data yang diperoleh dan dibuat laporan Tugas Akhir oleh penulis dengan judul “Prosedur Pelayanan *Concierge*”

*Attendant Terhadap Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya*". Pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada bagian *Concierge*.

### 3.2.2 Kegiatan yang dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Selama Praktek Kerja Nyata di JW Marriott Surabaya penulis melakukan kegiatan yang telah ditentukan oleh pihak instansi. Penulis diberikan *task list for trainee* dimana selama dua bulan penulis diharapkan sudah menguasai apa yang ada di *task list* tersebut. Mulai dari *greeting, hotel info, opera system, hingga luggage in/out procedure*. Setelah itu penulis di lepas namun tetap dalam pengawasan supervisor dengan menjadi *concierge attendant trainee*.

## 3.3 Jenis dan Sumber Data

### 3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata menggunakan jenis data kualitatif. Menurut Sugiyono (2008) Data kualitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkrit, teramati, berukur hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara dan observasi.

### 3.3.2 Sumber Data

#### a. Sumber data primer

Sumber data primer dikumpulkan dengan wawancara kepada responden untuk mendapatkan tanggapan informasi, jawaban dan sebagainya (Notoatmodjo, 2005). Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui hasil wawancara para karyawan JW Marriott Surabaya dan observasi di tempat Praktek Kerja Nyata yang penulis lakukan.

#### b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan informasi secara tidak langsung kepada pengumpul data. Sumber data yang tidak

langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2012:137). Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara. Penulis menggunakan data sekunder hasil dari artikel, internet, skripsi, dan lain-lain.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Basuki (2006:173), “dalam teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Disini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam. Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi. Melalui wawancara ini penulis menggali informasi secara mendalam dari karyawan hotel JW Marriott Surabaya.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah sumber penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian. Penulis menggunakan buku, internet, artikel, skripsi dan referensi yang berhubungan laporan Tugas Akhir ini.

c. Observasi

Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati kegiatan yang dilakukan oleh karyawan JW Marriott Surabaya.

d. Dokumen

Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai hotel JW Marriott Surabaya.

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil praktek kerja nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di JW Marriott Surabaya pada *front office department* dapat disimpulkan bahwa *front office department* keberadaannya sangat penting dalam suatu hotel karena kesan pertama tamu terhadap suatu hotel tergantung dari kualitas kerja maupun pelayanan yang profesional dari para *staff front office department*. Adapun seksi-seksi *front office department* antara lain *reception, business centre, executive lounge, at your service, guest relations officer* dan *concierge*.

*Concierge* mempunyai peranan yang sangat penting di hotel karena *concierge* merupakan orang pertama yang melayani tamu terutama dalam menangani barang bawaannya. *Concierge* dibagi menjadi empat bagian yaitu *valet, doorman, airport representative* dan *concierge attendant*.

Dalam menjalankan tugasnya, *concierge attendant* harus sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah diterapkan. Prosedur pelayanan *concierge attendant* di JW Marriott Surabaya sangatlah kompleks, Mulai dari prosedur menyambut tamu, prosedur menangani barang bawaan tamu baik saat *check in* maupun *check out*, prosedur pindah kamar, prosedur penitipan barang bawaan hingga prosedur pendistribusian koran. Dengan dilaksanakannya prosedur pelayanan terhadap tamu tentu hal ini akan menjadi modal yang sangat penting dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal. Selain itu *concierge attendant* di JW Marriott Surabaya harus mempunyai etos kerja yang baik dan mengetahui *product knowledge* yang ada di hotel JW Marriott Surabaya.

### 5.2 Saran

Dari pembahasan di atas dapat diberikan beberapa saran yang dapat dijadikan suatu manfaat untuk *concierge attendant* dalam melayani tamu di JW Marriott Surabaya yaitu:

1. perlu ditambah *trolley* untuk memperlancar kinerja *concierge attendant*

karena *trolley* merupakan alat yang penting untuk mengantar barang bawaan tamu;

2. prosedur pelayanan yang telah ada harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Hadi, W dan Putra, R. A. 2015. *Peranan Bellboy dalam menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga*. Yogyakarta: Jurnal Khasanah Ilmu
- Heriawan, R. 2004. *Peranan dan Dampak Pariwisata Pada Perekonomian Indonesia*. Program Pasca Sarjana, Institut Pertanian Bogor.
- Indrajani, 2011. *Perancangan Basis Data All in 1*. Jakarta: Alex Media.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Pendit, N. S. 1994. *Ilmu pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Rahman, E. A. 2015. *Pelaksanaan Tugas Bellboy Pada Front Office Department di Grand Central Hotel Pekanbaru*.
- Sugiarto, E. dan Sulartiningrum, S. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suherlan, H dan Budhiono Y. 2013. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan
- Sulastiyono, A. 2001. *Manajemen Penyelenggara Hotel - Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, A. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.

## Lampiran 1. Surat Tugas



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto  
 Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121  
 Email : fisisip@unj.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor : 0073/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan E-mail dari Human Resources Manager "JW Marriott Surabaya" tanggal 3 Januari 2017, perihal Pelaksanaan Kegiatan Magang (Praktek Kerja Nyata), maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Muhammad Jofi	140903102035	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	M. Rofi'i Ziaul Haq	140903102007	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Meilina Indah Fitrianda	140903102014	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Hotel JW Marriott Surabaya terhitung mulai tanggal 9 Januari 2017 s.d. 9 Juni 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 6 Januari 2017

a.n Dekan  
Wakil Dekan I,

  
Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.  
NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Hotel JW Marriott Surabaya
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

## Lampiran 2. Blanko Penilaian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121  
Telp. (0331) 332736

NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	90	A
2	Kemampuan / Kerjasama	100	A
3	Etika	100	A
4	Disiplin	100	A
NILAI RATA - RATA		97.5	A

## Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : M. Rofii Ziaul Haq  
NIM : 140903102007  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

## Yang menilai :

Nama : ANTONIUS YOHANIS L.B  
Jabatan : VALET CONERGE SUPERVISOR  
Instansi : JW MARRIOTT SURABAYA  
Tanda Tangan :

  
JW MARRIOTT  
SURABAYA

JW Marriott Hotel Surabaya  
Jalan Embong Malang 85-89  
Surabaya 60261 East Java, Indonesia  
Phone. +62 31 545 8888 Fax. +62 31 546 8888

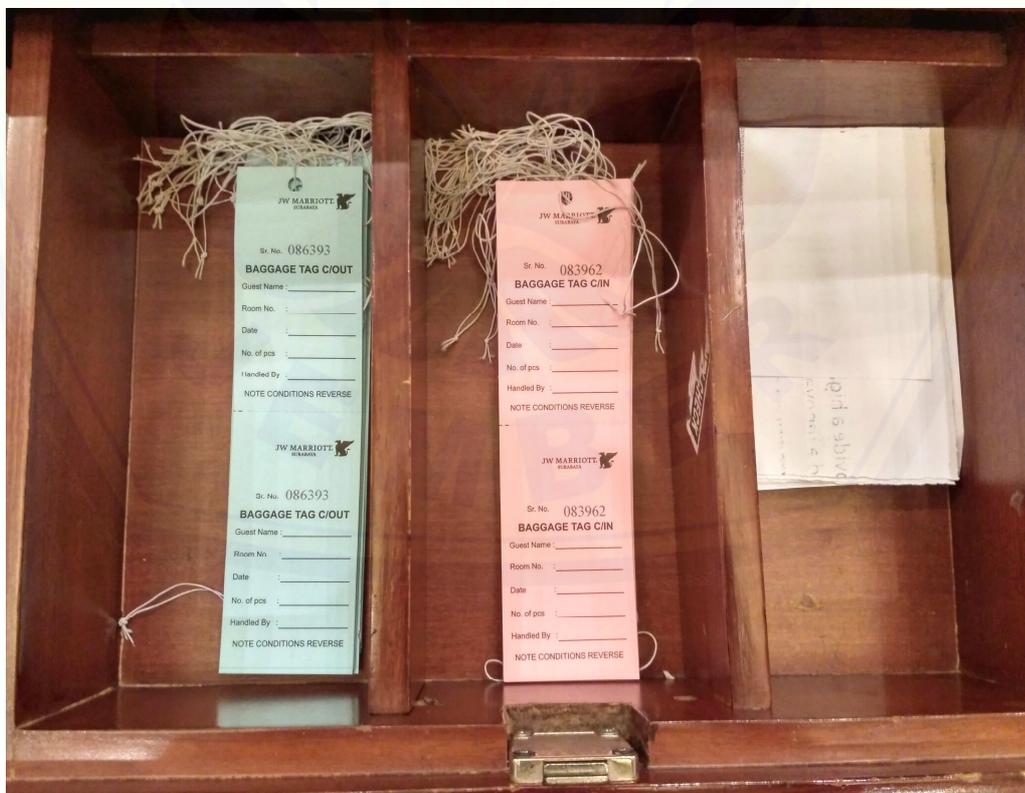
## PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	$\geq 80$	ISTIMEWA
2	AB	$75 \leq AB < 80$	SANGAT BAIK
3	B	$70 \leq B < 75$	BAIK
4	BC	$65 \leq BC < 70$	CUKUP BAIK
5	C	$60 \leq C < 65$	CUKUP
6	CD	$55 \leq CD < 60$	KURANG
7	D	$50 \leq D < 55$	
8	DE	$45 \leq DE < 50$	SANGAT KURANG
9	E	$< 45$	

Lampiran 3. *Concierge counter*



Lampiran 4. *Luggage tag*



Lampiran 5. *Log book*



Lampiran 6. *Assist Guest luggage saat tamu check in*



Lampiran 7. Barang tamu yang di titipkan



Lampiran 8. *Luggage store*



Lampiran 9. *Lobby JW Marriott Surabaya*



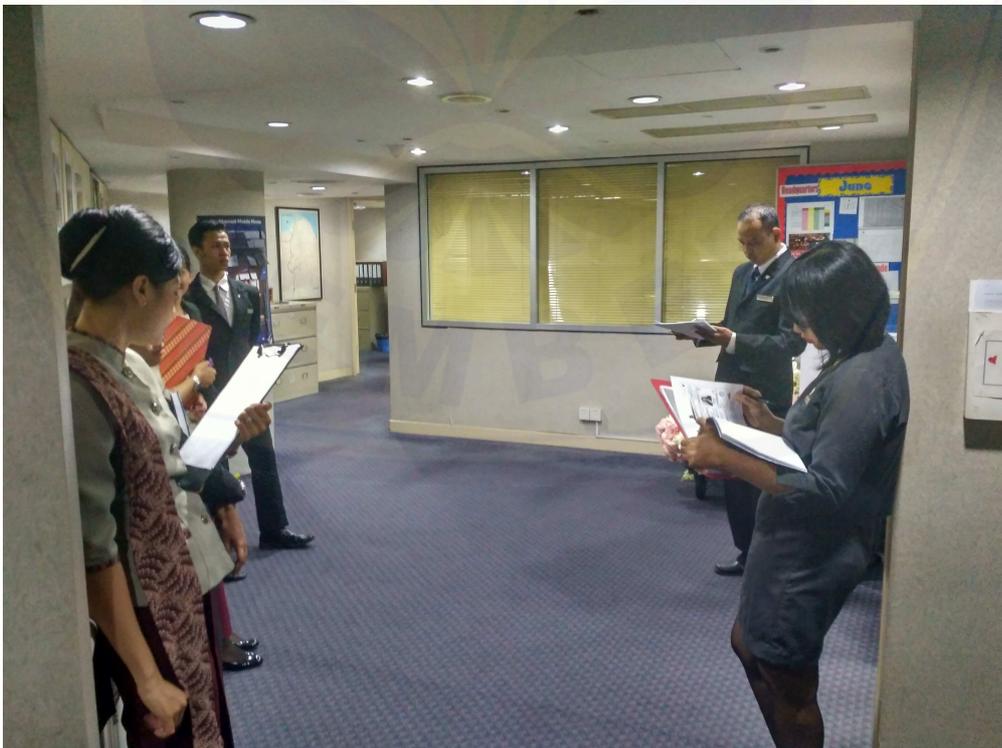
Lampiran 10. *Polishing trolley*



Lampiran 11. *Handle incoming call*



Lampiran 12. *Briefing*



Lampiran 13. *Sending newspaper*

