

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TAMU OLEH CONCIERGE
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

M. Bagus Ramanu

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TAMU OLEH CONCIERGE
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

M. Bagus Ramanu

NIM 2015823164

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

PELAYANAN TAMU OLEH CONCIERGE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

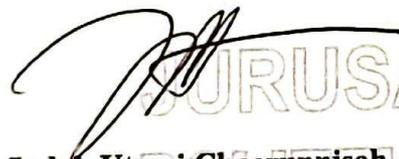
Oleh
M. Bagus Ramanu
NIM 2015823164

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Indah Utami Chaerunnisah, M.Hum.
NIP 199511062022032010



Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M. Agb
NIP 197205072005012001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

**Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Bagus Ramanu

NIM : 2015823164

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul;

**PELAYANAN TAMU OLEH CONCIERGE
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 28 Agustus 2023

Yar :



Nama : M. Bagus Ramanu

NIM : 2015823164

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena anugerah dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan Tamu oleh Concierge di The Apurva Kempinski Bali" dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis sangat menyadari dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan

kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum., selaku Pembimbing I tugas akhir dari penulis yang memberikan motivasi, saran, serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M. Agb., selaku Pembimbing II tugas akhir dari penulis yang memberikan saran serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Dewa Ardana selaku Assistant Chief Concierge dan seluruh Concierge Agent di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Abdul Rasyid dan Ibu Sulastri selaku orang tua yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dalam memahami Peran Concierge Agent baik didalam lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGSAHAN.....	iii
LEMBARAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	3
1. Tujuan Penulisan.....	3
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhi	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Jenis-Jenis Hotel	9
B. Front Office	13
1. Pengertian Front Office.....	13
2. Bagian-bagian Front Office.....	13
C. Concierge.....	14
1. Pengertian Concierge	14
2. Tugas dan Tanggung Jawab Concierge.....	14
D. Pelayanan.....	15

1. Pengertian Pelayanan	15
2. Jenis-jenis Pelayanan	15
F. Tamu (Guest)	16
1. Pengertian Tamu	16
2. Jenis-jenis tamu	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel	20
1. Lokasi Perusahaan/Hotel.....	20
2. Sejarah Perusahaan/Hotel.....	21
B. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel	23
1. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel	23
2. Fasilitas Perusahaan/Hotel	23
C. Struktur Organisasi Perusahaan/Hotel.....	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A. Pelayanan Tamu oleh Concierge di The Apurva Kempinski Bali.	37
1. Tahap Persiapan	37
2. Tahap Pelaksanaan	41
3. Tahap Akhir.....	52
B. Hambatan-Hambatan yang Dialami Concierge Dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di The Apurva Kempinski Bali dan Cara Mengatasinya.	54
1. Miscommunication.....	54
2. Perbedaan Bahasa yang digunakan tamu	55
BAB V PENUTUP.....	57
A. Simpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	20
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Front Offic.....	32
Gambar 4. 1 Grooming Concierge Agent	38
Gambar 4. 2 Snackbar	39
Gambar 4. 3 Jamu Sinom	40
Gambar 4. 4 <i>Car check</i>	40
Gambar 4. 5 <i>Car check</i>	40
Gambar 4. 6 <i>Car check</i>	40
Gambar 4. 7 Trasfer from.....	52
Gambar 4. 8 Bill yang sudah diposting.....	53
Gambar 4. 9 Area kerja Concierge.....	54

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: jenis-jenis kamar di The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 2: Jenis-jenis Restaurant dan Bar

Lampiran 3: Fasilitas-fasilitas di Hotel

Lampiran 3: Fasilitas-fasilitas di Hotel



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan industri yang cukup besar dengan perkembangan yang sangat pesat. Kekayaan alam, suku, dan budaya menjadi daya tarik sendiri bagi pariwisata di Indonesia. Keanekaragaman inilah yang menjadi nilai jual dalam industri pariwisata Indonesia di mata dunia. Indonesia juga merupakan negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau, dimana masing - masing pulau memiliki kelebihan dan keunikan tersendiri. Hal ini membuat destinasi wisata Indonesia semakin beragam sehingga wisatawan bebas memilih jenis wisata apa yang ditujunya. Meningkatnya industri pariwisata yang sangat pesat akan membantu devisa negara dan dapat memperluas lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

Bali merupakan salah satu provinsi di indonesia yang terkenal akan sektor pariwisatanya. Keindahan alam, terutama pantainya, dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik membuat Bali menjadi sangat terkenal dikalangan turis domestik maupun mancanegara. Dalam menunjang tingkat kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Bali, pemerintah telah melakukan banyak pembangunan salah satunya adalah pembangunan hotel sebagai sarana akomodasi penginapan dan juga pelayanan.

Hotel merupakan faktor pendukung dalam industri pariwisata, hotel akan memberikan jasa seperti pelayanan untuk penginapan, penyediaan makanan dan minuman, dan jasa-jasa lainnya yang dibutuhkan oleh wisatawan yang sedang berwisata. Menurut Sulastiyono dalam jurnal Susepti, Hamid & Kusumawati,

(2017) "Hotel merupakan Bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersil, yang diberikan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan". Seiring dengan berkembangnya industri perhotelan di dunia, maka semakin beragam pula jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh wisatawan yang menginap di hotel dan salah satunya adalah pelayanan oleh Concierge Agent

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah hotel bintang lima yang terletak di kawasan Nusa Dua Bali. Hotel ini memiliki 475 kamar dengan tipe kamar yang berbeda-beda, dan lokasi yang strategis ditepi pantai dan dekat dengan Bandara I Gusti Ngurah Rai. The Apurva Kempinski Bali cukup populer dikalangan wisatawan lokal maupun mancanegara dikarenakan memiliki desain hotel yang megah dan mewah bertemakan kebudayaan Indonesia.

Seorang *concierge agent* menurut Komar (2014:7) "Concierge merupakan petugas yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu pada waktu *check in* serta tugas lainnya atas permintaan manajemen". Pada The Apurva Kempinski Bali *concierge agent* harus menguasai informasi mengenai hotel, informasi wisata di Bali, melakukan *resort tour*, membantu membelikan barang di luar hotel yang dibutuhkan tamu, membantu mengirimkan barang *lost and found* (barang tamu yang hilang dan ditemukan oleh pihak hotel), membantu pemesanan transportasi publik (udara, darat, laut), pemesanan restoran diluar hotel, pemesanan aktivitas yang tersedia di luar hotel, dan juga pemesanan *shuttle service* atau mengantar dan menjemput tamu di bandara.

Berdasarkan pemaparan pelayanan di atas dapat dilihat bahwa *concierge* memiliki banyak tugas dalam melayani tamu dan seorang *concierge agent*

diharuskan mengetahui banyak informasi tentang hotel dan aktivitas diluar hotel. Dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk menulis “Pelayanan Tamu oleh Concierge di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan yang diberikan oleh Concierge Agent dalam melayani tamu di The Apurva Kempinski Bali
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami Concierge Agent dalam melayani tamu di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:
 - a. Untuk mengetahui pelayanan tamu oleh Concierge Agent di The Apurva Kempinski Bali
 - b. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan oleh Concierge Agent di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara untuk mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah wawasan, dan kemampuan dalam bidang *concierge*.
- 2) Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai Pelayanan Tamu oleh *Concierge* di The Apurva Kempinski Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang Nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca dalam bidang *Concierge*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun Dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan Tamu oleh *Concierge* di The Apurva Kempinski Bali.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak hotel dalam rangka meningkatkan pelayanan oleh *Concierge*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam meningkatkan Kelancaran operasional hotel khususnya di Departemen Front Office.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian akan dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat dan komprehensif terkait topik yang akan dibahas.

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dan pencatatan terhadap objek. Menurut Basrowi (2012) "Observasi didefinisikan sebagai suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis". Jadi dapat disimpulkan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pengelihatian secara langsung oleh penulis di dalam kegiatan yang sedang dilakukan, berupa pelayanan Concierge dalam kelancaran operasional di The Apurva Kempinski Bali agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga dapat dilakukan pengolahan informasi untuk melengkapi pembuatan tugas akhir.

b. Metode Wawancara

Dalam hal ini, Sugiyono (2020) "wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu". Pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan dengan Concierge di The Apurva Kempinski Bali sebagai narasumber.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah teknik pengumpulan data, dalam hal ini Sugiyono (2018:291) mengatakan “bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan metode teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan topik tugas akhir sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam menyusun laporan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang telah didapatkan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir oleh penulis berupa:

- a. Metode penyajian secara formal dengan pemaparan data berbentuk tanda seperti gambar, bagan, tabel, dan sebagainya yang bersifat teknis.
- b. Metode penyajian secara informal dengan penyusunan rangkaian kalimat yang disusun berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan bab sebelumnya, simpulan yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Tamu oleh Concierge di The Apurva Kempinski Bali.
 - a. Tahap persiapan yang meliputi: Concierge melakukan persiapan diri dan persiapan di area kerja.
 - b. Tahap pelaksanaan, pada tahap ini Concierge memberikan pelayanan berupa: informasi mengenai hotel, informasi wisata di bali, melakukan *resort tour*, membantu membelikan barang di luar hotel yang di butuhkan tamu, mengirim barang *lost and found*, pemesanan transportasi publik, pemesanan restoran dan aktivitas di luar hotel, pemesanan *shuttle service* atau mengantar dan menjemput tamu di bandara.
 - c. Tahap Akhir, pada tahap ini Concierge akan melakukan: *order snackbar* ke Pastry Kitchen, order jamu ke Selasar Deli Restaurant, melakukan postingan biaya transportasi untuk hari berikutnya, mencatat dan menghitung keluar masuknya uang housebank, *handover* pekerjaan yang belum terselesaikan, dan mematikan laptop.
2. Hambatan-Hambatan yang Dialami Concierge dalam memberikan pelayanan kepada tamu di The Apurva Kempinski Bali dan Cara Mengatasinya
 - a. Miscommunication sering dialami Concierge Agent dengan pihak ketiga, contohnya pemesanan *last minute booking* yang terkadang terjadi kelalaian

tidak terkonfirmasi pesanan tamu oleh pihak ketiga. Solusi yang dapat diambil yaitu melakukan konfirmasi ulang dengan pihak ketiga maksimal 1 jam sebelumnya via whatsapp.

- b. Perbedaan Bahasa yang Digunakan Tamu seringkali menjadi hambatan Concierge dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Solusi yang dapat diambil yaitu meminta bantuan Guest Relation Officer (GRO) ataupun bisa menggunakan *google translate* untuk berkomunikasi dengan tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dan hambatan yang dialami penulis selama melakukan praktek kerja lapangan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Concierge Agent dapat mengurangi *miscommunication* dengan cara melakukan pengecekan ulang pada pihak ketiga dengan cara memberikan detail pesanan tamu 1 jam sebelum keberangkatan yang telah ditentukan. Selain itu diharapkan dari pihak hotel dapat memperbanyak jumlah mobil transportasi agar kedepannya akan sedikit berkurang untuk menggunakan transportasi dari pihak ketiga.
2. Concierge disarankan untuk mempelajari Bahasa asing selain Bahasa Inggris. Lalu, pihak hotel dapat juga memberikan pelatihan kepada Concierge untuk bisa berbahasa asing seperti Bahasa Jepang atau Cina untuk memudahkan dalam melayani tamu yang tidak bisa menggunakan Bahasa Inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta. PT Perca
- Agusnawar. (2013). *Pengertian tamu dan jenis-jenis tamu*. Diakses pada 16, 13.45 dari <https://elib.unikom.ac.id/download.php?id=229029>.
- Basrowi, (2012). *Definisi teknik observasi*. Diakses pada 20, 18.30 dari <http://repository.unimar-amni.ac.id/4130/2/BAB%202.pdf>
- Ferry, O.F. (2018) *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu hotel menginap di hotel karmila bandung*. Skripsi. Bandung. Universitas Pasundan
- Insani, Y.D & Setiyariski, R. (2020) Meningkatkan kualitas pelayanan Front Office Departemen melalui tugas dan tanggung jawab Concierge pada Hotel Savoy. *Journal kajian pariwisata*. 2 (1), 8.
- Juliansyah, N. (2021) *Metode Penelitian*. Jakarta. Kencana Preinada Media Group
- Kurniasih, Wida. (2021). *Pengertian Hotel, Jenis dan Karakteristiknya*. Diakses pada 16, 17.04 dari <http://e-journal.uajy.ac.id/2217/3/2TA12453.pdf>.
- Nilamasari, N. (2014) Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *Journal ilmiah ilmu komunikasi*. 13(2). 177-181.
- Soewarno, Edy. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginappada Hotel Abadi di Pangkalan Bun*. Skripsi. Jakarta Selatan. Universitas Nasional.
- Wenni, Indita Yuliardani. (2018) *Peran Concierge dalam membantu kelancaran daily activities Front Office pada Concorde Inn Kuala Lumpur international airport*. Skripsi. Surabaya. STP Satya Widya
- Yuda, D.I & Setiyariski, R. (2020) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata* 2 (1), 17.