Jurnal Kajian Pariwisata
Volume 2 No 1 April 2020
E-ISSN: 2686-2522

Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Melalui Tugas dan Tanggung Jawab *Concierge* Pada Hotel Savoy Homann

Yuda Dwi Insani[1], Ramdani Setiyariski[2]
[1]Akademi Pariwisata BSI Bandung, insaniyudadwi@gmail.com
[2]STP Ars Internasional, ramdani.rey@ars.ac.id

ABSTRAK

Kantor depan memiliki beberapa bagian salah satunya adalah *concierge*, pelayanan *concierge* yang profesional dapat memberikan kepuasan tamu dan menjadi pelanggan yang loyal. Kedudukan *concierge* merupakan bagian penting di hotel, karena yang pertama kali menyambut tamu datang serta memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut mengharuskan *concierge* mampu memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu terpenuhi serta memastikan setiap tamu memiliki pengalaman yang baik selama menginap di hotel. *Concierge* harus memiliki pengetahuan yang luas dan paham mengenai hotel maupun area di luar hotel. Metode penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan cara observasi dan melakukan penjabaran yang dapat menggambarkan petugas *concierge* terkait dengan pelaksanaan kerja sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* yang ada. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu tugas dan tanggung jawab *concierge* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantor depan Hotel Savoy Homann, dimulai dari pelayanan *tamu check in* sampai proses *check out* dan pelayanan terbaik untuk segala kebutuhan tamu lainnya yang dapat memuaskan dan meringankan beban tamu Hotel Savoy Homann.

Kata Kunci: *Concierge*, Kualitas Pelayanan, Tugas dan Tanggungjawab.

ABSTRACT

The front office has several sections, one of which is a concierge, a professional concierge service that can provide guest satisfaction and become a loyal customer. The concierge position is an important part of the hotel, because it is the first to welcome guests and has an important role in improving service quality. This requires that the concierge is able to ensure all needs and requests of guests are met and ensure that every guest has a good experience while staying at the hotel. Concierge must have extensive knowledge and understanding about the hotel and the area outside the hotel. The research method used is descriptive qualitative method using observation and elaboration which can describe concierge officers related to the implementation in accordance with existing Standard Operating Procedures. The research results obtained are the duties and responsibilities of the concierge in improving the quality of service at The Savoy Homann Hotel's front office, starting from the guest check-in service to the check-out process and the best service for all other guest needs that can satisfy and ease the guest burden of Savoy Homann Hotel.

Keyword*: *Concierge, Service Quality, Duties and Responsibilities

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pariwista merupakan sektor usaha yang cukup di andalkan di Indonesia, sektor usaha ini menghasilkan devisa yang cukup tinggi untuk mendorong pembangunan di Indonesia. Sektor pariwisata diharapkan mampu memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menghasilkan devisa nasional sehingga dapat menjadi tulang punggung perekonomian dan dapat membantu meningkatkan kemakmuran serta meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak, oleh karena itu pemerintah sangat memperhatikan sektor pariwisata beserta sarana-sarananya. Sejalan dengan perkembangan pariwisata di Indonesia maka akan lebik dibutuhkan sarana dan prasarana untuk menunjang objek- objek wisata salah satunya adalah hotel dan restoran (Rijwan & Andriani, 2014).

Hotel merupakan sarana akomodasi yang banyak digunakan tamu baik tamu wisata maupun bisnis sebagai tempat menginap sekaligus menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap. Di Hotel berbintang, seorang tamu (*guest*) akan mendapatkan semua kebutuhan yang diinginkan, karena semua Hotel umumnya memiliki fungsi yang sama, yaitu memuaskan kebutuhan tamunya (Firdaus & Andriani, 2014).

Kota Bandung menjadi salah satu Ibu kota Jawa Barat yang memiliki perkembangan industri perhotelan yang cukup pesat. Perkembangan usaha dalam industri perhotelan di kota Bandung ini memiliki kemajuan yang sangat bagus. Hal ini dilandaskan bahwa bahwa Bandung dikenal sebagai kota *Paris Van Java* dan Kota Kembang. Kenyataan ini menjadi daya tarik wisatawan untuk berwisata ke kota Bandung dikarenakan banyak nya destinasi wisata di kota Bandung, keadaan tersebut mempengaruhi persaingan bisnis di industri perhotelan semakin ketat.

Bedasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung, pada tahun 2016 jumlah hotel di Kota Bandung mencapai 336, terdiri dari 118 hotel berbintang dengan jumlah kamar 10.901 dan 218 hotel non bintang dengan jumlah kamar 6041 (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2016). Persaingan yang ketat antar hotel tersebut menjadikan masing-masing hotel berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin salah satu nya yaitu hotel Savoy Homann.

Hotel Savoy Homann Bandung yang beralamat di Jl. Asia Afrika No. 112 Cikawao, Lengkong Kota Bandung adalah ikon art deco peninggalan bersejarah yang terletak di jantung kota Bandung. Dirancang semula oleh arsitek *A.F. Aalbers* (Biro arsitektur "*Bennink & CO*) 1928 dibalut dengan desain *ART DECO* yang luar biasa. Hotel ini terkenal sejak acara KAA yang diadakan pada tahun 1955, hotel ini sering dikunjungi oleh banyak pemimpin penting dan tamu VIP dari seluruh dunia. Itu selalu menjadi suatu kehormatan besar bahwa Savoy Homann Bandung dapat memberikan pelayanan yang sama kepada setiap tamu, pelayanan yang telah diberikan hotel ini kepada Presiden Indonesia pertama Mr. Soekarno dan juga artis terkenal seperti Charlie Chaplin (Hotel Savoy Homann, 2019).

Departemen yang berhubungan langsung dengan tamu adalah *Department Front Office*. Departemen ini berinteraksi langsung dengan para tamu yang datang khususnya di area lobby hotel. *Front office* juga dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest.* Artinya bagian inilah yang pertama dan yang terakhir dalam melayani tamu. Tamu datang ke hotel akan disambut dulu di bagian *front office* dan pada waktu *check-out* pun tamu harus berhubungan dengan staff di *front office*. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di *front office*.

Kantor depan (*front office*) memiliki beberapa bagian salah satunya adalah *concierge*, pelayanan *concierge* yang professional dapat memberikan kepuasan tamu dan menjadi pelanggan yang loyal. Kedudukan *concierge* merupakan bagian penting di hotel, karena yang pertama kali menyambut tamu datang

adalah *concierge*. *Concierge* menjadi salah satu seksi di *front office department* yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut mengharuskan *concierge* harus mampu memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi serta memastikan setiap tamu memiliki pengalaman yang baik selama tamu tersebut menginap di hotel.

Tamu yang menginap dari berbagai kalangan, sehingga barang-barang yang mereka bawa bermacam-macam, dalam hal ini *concierge* sangat berperan penting, maka untuk kelancaran operasional di bagian ini perlu adanya prosedur maupun upaya-upaya yang dapat dilakukan, agar kepuasan tamu yang menginap dapat terpenuhi. Namun dalam tugas dan tanggung jawab yang telah di kerjakan sering terjadi hambatan-hambatan dan mengalami kendala. Tugas dan tanggung jawab Peneliti sebagai *concierge* yaitu menangani barang bawaan tamu ketika *check-in*, menangani permintaan penitipan barang, mengantar tamu menuju kamar, mengantar tamu ke bandara, memberikan layanan informasi, menyediakan peta kota, menyambut dan membukakan pintu mobil tamu, serta menyapa dan membukakan pintu lobby hotel. Adapun yang dapat dirumuskan dalam perumusan masalah ini ialah permasalahan pokok yaitu :

1. Apa saja Tugas dan Tanggung jawab *concierge* di Hotel Savoy Homann?
2. Apa saja upaya *concierge* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu agar kualitas pelayanan di *Front Office* meningkat?
3. Kendala apa saja yang dihadapi *concierge* saat melayani tamu serta bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut?

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Hotel

Industri pariwisata ada kerterkaitannya dengan sarana pendukungnya yaitu akomodasi. Akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, serta dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman sebagai sarana pendukung pariwisata untuk wisatawan. Jenis jenis akomodasi itu sendiri ada beberapa yaitu : Hotel, Motel, *Cottages*, *Guest house*, *Bungalow*, *Mess*, *Home stay*, Losmen, *INN*, dan *Camping* (Perkemahan). Pesatnya perkembangan industri pariwisata ini secara global maka tentu para wisatawan banyak membutuhkan sarana akomodasi, sehingga didirikanlah akomodasi yang berupa hotel, hostel, *bungalow*, dan lain-lain untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan (Nugraha, 2018). Berikut uraian pengertian hotel menurut beberapa ahli yaitu sebegai berikut:

1. "Hotel adalah sebuah usaha bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi publik atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman, jasa *attendent room*, layanan berseragam, pencucian linen, dan penggunaan furnitur dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang di tetapkan di dalam keputusan pemerintah" (Chair & Pramudia, 2017).
2. "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" (Sulastiyono, 2011).
3. "Hotel merupakan pendukung dari beberapa kegiatan sektor Pariwisatayang menyediakan sarana akomodasi dan tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri" (Prakoso, 2017).

Berdasarkan uraian pengertian hotel di atas maka Peneliti mengambil kesimpulan bahwa hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makan, minum, dan bersifat umum serta fasilitas lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan dikelola secara komersil.

Klasifikasi Hotel

Hotel dapat di klasifikasikan menjadi 8 kategori (Bagyono, 2014), yaitu :

1. Luas dan jumlah kamar
   a) Hotel kecil (*small* hotel), adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 200 kamar.
   b) Hotel menengah (*aboveaverage* hotel), ialah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
   c) Hotel besar *(large hotel*) yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
2. Jenis tamu yang menginap
   a) Hotel keluarga (*family* hotel), hotel yang di rancang untuk keluarga.
   b) Hotel bisnis (bisnis hotel), adalah hotel yang dirancang oleh usahawan.
   c) Hotel wisata (*tourist* hotel), adalah hotel yang dirancang untuk wisatawan.
   d) Hotel transit (*transit* hotel), adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
   e) Hotel perawatan kesehatan (*cure* hotel), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang menginginkan kesembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatan.
   f) Hotel konvensi (*convention* hotel), adalah hotel yang di rancang untuk orang-orang yang menyelenggarakan konvensi.
3. Lama tamu menginap
   a) *Transient* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
   b) *Semi-recidential* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap lebih dari 12 malam dampai 2 minggu.
   c) *Recidential* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih satu minggu.
4. Lokasi
   a) *Montain* hotel, adalah hotel yang terletak di pengunungan.
   b) *Beach* hotel, adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
   c) *City* hotel, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.
   d) *Highway* hotel, adalah hotel yang terletak ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
   e) *Airport* hotel, adalah hotel yang terletak tidak jauh dari *airport* hotel.
   f) *Resort* hotel, adalah hotel yang terletak di kawasan wisata.
5. Lamanya buka dalam setahun
   a) *Seasonal* hotel, yaitu hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).
   b) *Year-round* hotel, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.
6. Berdasakan tarif kamar
   a) *Economy* class hotel, ialah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
   b) *Firstclass* hotel, yaitu hotel dengan tarif kamar mahal.
   c) *Deluxe/Luxury* hotel, yaitu hotel yang memiliki harga kamar yang sangat mahal.
7. Berdasarkan bintang (*Star*)
   Bedasarkan surat Keputusan Mentri Perhubungan No. PM. 20/P.V.301/Pht/77 tanggal 22 desember 1977 tentang Peraturan Industri Perhotelan dan Klasifikasi hotel antara lain ditentukan menurut bintang, yaitu menurut bintang satu hingga lima. Perbedaan bintang tersebut ada pada fasilitas, peralatan, dan mutu serta standar pelayanan. Penentuan kelas atau bintang diadakan setiap tiga tahun sekali dan ditetapkan oleh Keputusan Direktur Jendral Pariwisatadalam bentuk sertifikat.
8. Unsur atau komponen harga kamar (*Type of plan*)
   a) *European plan* hotel (CP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar hanya untuk kamar saja.
   b) *Continental Plan* hotel (CP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk makan pagi.

c) *Modified American Plan* hotel (MAP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar dua kali makan (makan pagi, siang atau malam).
d) *Full American Plan* hotel (FAP), ialah harga kamar termasuk tiga kali makan.

Front Office Department

Pengertian *Front Office*

Berikut ini uraian mengenai pengertian *front office* menurut beberapa ahli yaitu :

1. "Kantor Depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobi. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel" (Bagyono, 2012).
2. "*Front Desk* adalah Kantor Depan yang nyata kelihatan berada secara strategi di area lobi hotel. Kantor Depan merupakan tempat tamu melakukan hubungan langsung yang pertama kali dengan hotel (*check-in*) dan terakhir kali (*check out*)" (Agusnawar, 2013).

Dari beberapa pengertian *front office* yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa *front office* adalah departemen yang berhubungan langsung dengan tamu hotel baik pada saat *check-in* ataupun *check-out*. *Front office* juga menjadi salah satu pusat informasi, dimana semua kegiatan baik itu dari penitipan barang bawaan tamu, pendaftaran, informasi kehilangan barang, pembayaran kamar, dan lain sebagainya. Dikarenakan pertama kali tamu datang ke hotel itu langsung di layani oleh petugas *front office*, ini menjadikan *front office* sebagai peranan penting dalam menunjang prosedur kerja di hotel.

Peranan dan Fungsi *Front Office*

Kantor Depan adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu Hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu Hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu Hotel. Kantor depan hotel (*front office)* secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobi, daerah yang paling ramai dilewati oleh tamu, oleh sebab itu bagian ini disebut dengan bagian *front office*.

1. Peranan *Front Office*
   Adapun peranan *Front Office* (Darsono, 2011) adalah sebagai berikut:
   a) Menjadi pusat kegiatan hotel,
   b) Menjadi tempat di mana para tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, menginap, dan pada waktu akan meninggalkan hotel,
   c) Menentukan tingkat pendapatan hotel. Sebagai bagian hotel yang menerima tamu, fungsi *Front Office* sangat penting agar tamu mau menyewa kamar . untuk informasi, lebih dari setengah pendapatan seluruh hotel ini diperoleh dari hasil sewa, dan
   d) Menentukan keberhasilan pelayanan karena kesan pertama dan terakhir bagi tamu didapatkan dari *Front Office*.
2. Fungsi *Front Office*
   Terdapat sembilan fungsi *Front Office* (Darsono, 2011) yaitu :
   1) Menyewakan kamar tamu
      Tugas recepsionist yang pertama adalah menyewakan kamar. Keberhasilan dan kemampuan penerimaan tamu dalam melakukan tugas diukur menurut jumlah kamar yang disewakan.
      Ada empat aspek yang perlu diperhatikan dalam penyewaan kamar :
      a) Cara menerima pesanan kamar,
      b) Cara menangani tamu tanpa pesanan kamar *(walk in guest)*,
      c) Cara melaksanakan pendaftaran, dan
      d) Cara menentukan kamar.
      Status pemesanan kamar dibedakan menjadi tiga macam, yaitu
      a) Pesanan kamar *confirmed*,
      b) Pesanan kamar *waiting list*, dan
      c) Pesanan kamar *unconfirmed*.
   2) Informasi pelayanan Hotel

Front office berfungsi sebagai sumber utama informasi bagi tamu. Selain itu, *Front office* juga bisa berfungsi sebagai agen perjualan kamar serta tempat menawarkan berbagai kegiatan dan jasa yang ada di hotel. Khusus untuk pelayanan informasi di hotel, ada dua jenis layanan informasi di hotel:

a) Pelayanan di dalam hotel, dan
b) Pelayanan di luar hotel.

3) Mengkoordinasi Pelayanan Tamu
Koordinasi pelayanan tamu adalah tanggung jawab langsung *Front Office*. *Front office* adalah salah satu-satunya bagian yang menjadi penghubung antara tamu dengan bagian-bagian hotel yang melayanai tamu. Selain itu, bagian ini menjadi pusat penyampaian eluhan dan masalah yang dihadapi tamu. Jadi, fungsi koordinasi yang dijalankan *Front Office*, antara lain :
   a) Menghubungkan antara satu bagian dengan bagian lain di hotel, dan
   b) Menangani atau mengkomunikasikan berbagai masalah dan keluhan tamu.
4) Menyusun laporan status kamar
Room rack adalah alat yang penting di *Front Office* untuk menyusun data yang akurat tentang status kamar. Berikut ini pencatatan status kamar pada *room rack* :
   a) Kamar yang dihuni,
   b) Kamar yang sedang dibersihkan,
   c) Kamar yang sedang diperbaiki,
   d) Pindah kamar, dan
   e) Kamar yang rusak (*out of order*).
5) Pencatatan Pembayaran Tamu
Rekening tamu dibuat setelah tamu mendaftar. Langkah ini merupakan awal kegiatan transaksi keuangan selama tamu tinggal di hotel. Selain itu, kasir *Front Office* juga berfungsi memonitor utang piutang tamu. Kalau tagihan telah melewati batas waktu yang ditentukan, petugas kasir akan menagih kepada tamu untuk mambayar rekeningnya.
Berikut ini kegiatan pencatatan yang dilakukan :
   a) Pembukaan rekening tamu,
   b) Pembukaan transaksi pada rekening tamu,
   c) Pembatasan jumlah kredit, dan
   d) Penyusunan dan pencatatan berbagai transaksi tamu.
6) Penyelesaian Pembayaran
Bilamana tamu akan berangkat (*check out*), petugas kasir harus sudah menyiapkan semua rekening. Setelah tamu menyelesaikan pembayaran, petugas kasir meminta kembali kunci kamar. Ada tiga langkah dalam penyelenggaraan pembayaran tamu, yaitu
   a) Mempersiapkan pembayaran tamu
   b) Menyusun rekening tamu, dan
   c) Melaksanakan prosedur *check out*.
7) Menyusun Riwayat Kunjungan Tamu (*Guest History Card*)
Data tamu yang ada pada kartu registrasi akan dicatat pada riwayat kunjungan tamu. Pada riwayat tersebut, setiap kumjungan tamu akan dicatat secara kronologis sehingga frekuensi kunjungan dapat di ketahui dengan jelas. Penyusunan riwayat kunjungan tamu terdiri dari tiga tahap, yaitu
   a) Tahap pencatatan data-data pribadi untuk kunjungan yang akan datang,
   b) Tahap pembuatan arsip kartu riwayat kunjujgan tamu, dan
   c) Tahap menerima atau mengirim teleks dan faksimile.
8) Alat-alat komunikasi
Alat komunikasi merupakan sarana penting untuk menunjang kegiatan hotel. Berbagai alat komunikasi digunakan untuk hubungan keluar-masuk hotel. Alat komunikasi di hotel bisa berupa telepon, teleks, faksimile. Berikut ini kegiatan yang dilakukan pegawai *Front Office* dengan alat komunikasi :
   a) Menangani telepon *switchboard*, teleks, telegram, faksimile,
   b) Menangani semua pembicaraan telepon melalui *switchboard*, dan

c) Menerima atau mengirim teleks dan faksimile.

9) Menangani Barang Bawaan Milik Tamu

Tamu pada umumnya membawa koper atau tas berisi barang-barang untuk keperluan sehari-hari. Tugas *bellboy* untuk membantu tamu membawakan barang-barang mereka. Secara kronologis, tugas *bellboy* meliputi

a) Menangani barang-barang tamu pada saat tamu tiba,
b) Menangani barang-barang pada saat tamu berangkat,
c) Meangani perpindahan kamar tamu, dan
d) Menangani penitipan barang/koper.

Concierge

Pengertian *Concierge*

Concierge merupakan bagian yang sangat penting dalam penanganan barang tamu, dan buka hanya itu saja masih ada tugas lain selain menangani barang bawaan tamu misalnya adalah sebagai pusat informasi, dan masih banyak lagi. Adapun pengertian *concierge* menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut :

1. *"Concierge* (konsier) dengan sebutan lainnya petugas *porter* atau *uniform service* adalah bagian yang berada langsung dibawah *Front Office Department*, yang bertugas menangani segala kebutuhan tamu hotel dalam hal sumber informasi, penanganan barang-barang tamu, *transportation car* dan keperluan tamu lainnya selama tamu menginap di hotel dan tamu yang berkunjung ke hotel" (Pratama, 2015).
2. "*Concierge* adalah salah satu seksi yang ada di Kantor Depan, menangani barang bawaan tamu serta langsung berhadapan dengan tamu hotel (*direct contact*) dimana pelayanan diberikan mulai dari tamu tiba sampai tamu pergi meninggalkan hotel (*check out*)" (Agusnawar, 2013).
3. *"Concierge* adalah petugas hotel yang bertanggung jawab atas penanganan dan penyimpanan barang-barang tamu. Adapun petugas-petugas yang ada di *concierge* atau *uniform service* adalah *Chief Concierge*, *Bell Captain*, *Bellboy*, *Doorman*, *Car Valley*, dan sebagainya. Sebagian hotel menggunakan istilah *concierge*, namun di hotel lain juga ada yang menggunakan istilah *uniformed service* untuk pekejaan yang hampir sama" (Prakoso, 2017).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *concierge* adalah sebuah seksi yang bertanggung jawab untuk menangani barang bawaan tamu saat pertama kali datang ke hotel dan pada saat keluar dari hotel. *Concierge* hotel memegang peranan penting pada pelayanan tamu dalam keseharian sebuah operasional hotel.

Concierge juga merupakan petugas yang paling pertama memberikan pelayanan terhadap tamu, dan sangat mempengaruhi citra pelayanan sebuah hotel, karena ruang lingkup kerja bagian *Concierge* yang lebih sering kontak langsung dengan tamu dari awal tamu melakukan *Check in* sampai dengan tamu *Check out.* Secara struktural posisi *concierge* berada dalam *Front Office department*, yang mana posisi *concierge* memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri dalam kesehariannya.

Bersama dengan *front desk agent* sering kali posisi *Concierge* menjadi wajah sebuah hotel untuk banyak tamu. *Concierge* merupakan bagian yang paling pertama dan terakhir dalam memberikan pelayanan saat pertama kali tamu tiba dan saat meninggalkan hotel, dan dari sini tamu bisa memberikan penilaian mengenai pelayanan yang diberikan hotel secara umum.

Ruang Lingkup Dan Klasifikasi *Concierge*

Front Office Department adalah salah satu departemen yang merupakan jantung dari operasional sebuah hotel. *Front Office Department* yang dipimpin oleh seorang manajer terdiri dan beberapa bagian/seksi, salah satunya adalah seksi/bagian *concierge. Concierge* adalah salah satu seksi/bagian di *front office department*

yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dan menciptakan citra sebuah hotel.

Concierge hotel yang termasuk dalam *front office department* memiliki peranan menangani informasi, barang bawaan tamu, maupun keperluan tamu untuk mencari fasilitas yang hanya tersedia di luar hotel. Secara struktural posisi *concierge* berada dalam *front office department* dan posisi *concierge* memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri dalam kesehariannya. Bersama dengan *front desk agent,* sering kali posisi *concierge* menjadi wajah sebuah hotel untuk banyak tamu.

Pelayanan *concierge* yang diberikan tidak terbatas hanya pada pelayanan atau penyimpanan barang, lebih dari itu petugas *concierge* harus paham dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dan area di luar hotel seperti tempat wisata, tempat perbelanjaan, berbagai acara, dan berbagai tempat penting lainnya. Tamu akan datang mendekati *concierge* dengan membawa pertanyaan dan berbagai macam permintaan solusi masalah. Dibeberapa hotel ada yang menyebut *concierge* sebagai *the agent of personal service* yang berarti agen pelayanan pribadi, sebab sebagian besar pertanyaan tamu dan berbagai kebutuhan tamu tersebut banyak yang bisa terpenuhi oleh *concierge.*

Tugas *concierge* dibagi-bagi dalam beberapa spesifikasi, dengan jangkauan tugas dan fungsinya yang sangat penting, maka seorang yang berada di posisi *concierge* idealnya adalah orang yang *smart,* cekatan, jujur, sopan, dan mempunyai banyak pengetahuan. Berikut ini uraian mengenai tugas dan tanggung jawab *concierge* (Agusnawar, 2013) antara lain:

1. *Chief Concierge*
   a. Membuat jadwal/ *scheduling* kerja bagi karyawannya.
   b. Memberi motivasi, menggerakan dan melatih para karyawan baru.
   c. Mencatat jam kehadiran para karyawan.
   d. Menetapkan tugas kepada karyawan.
   e. Melaksanakan peraturan perusahaan/hotel .
   f. Memberi pelayanan kepada tamu seperti mengurus barang bawaan tamu dan memberikan informasi tentang fasilitas hotel serta sistem penyimpanannya.
   g. Secara rutin menghadiri rapat di Departemen Kantor Depan.
2. *Bell Captain*
   a. Mengawasi karyawan yang dipimpinnya.
   b. Mengisi daftar hadir sesuai dengan daftar kerja .
   c. Mengkoordinir dan memotivasi para *bellboy*, *doorman,* serta semua unsur yang dipimpinnya.
   d. Mengawasi pembagian surat kabar ke tamu penting/VIP.
   e. Mengisi *bellboy control sheet* dan *errand control sheet* .
   f. Mengkoordinir para *bellboy* untuk mengurus barang bawaan tamu.
3. *Bellboy*
   a. Menangani barang bawaan tamu saat tiba, berangkat maupun pindah kamar.
   b. Mengantarkan koran ke setiap kamar yang ada tamu.
   c. Menjaga kebersihan area lobi.
   d. Menjalankan tugas suruhan, baik dari tamu maupun atasannya.
   e. Menjaga keamanan terhadap barang bawaan tamu maupun atasannya.
   f. Menjelaskan fasilitas kamar kepada tamu yang baru *check-in.*
   g. Memasang huruf-huruf pada papan pengumuman di lobi hotel untuk acara kegiatan hari itu.
4. *Doorman*
   a. Membuka dan menutup pintu mobil serta membantu tamu keluar dari mobil/taksi.
   b. Menjaga kebersihan *main entrance*.
   c. Membantu menempatkan barang-barang tamu ke dalam mobil.
   d. Ikut membantu memarkirkan mobil tamu.
   e. Selalu mengucapkan salam kepada tamu, baik yang baru tiba, berangkat maupun bagi tamu yang sedang menginap.
   f. Menaikan dan menurunkan bendera di depan halaman hotel.

g. Memanggilkan taksi bagi tamu yang memerlukan.
h. Selalu bekerja sama dengan *bellboy* untuk mengurus kedatangan dan keberangkatan tamu.

5. *Elevator Operator*
   a. Memberi salam kepada setiap tamu yang memasuki *lift.*
   b. Mengantarkan tamu naik dan turun dari *lift*.
   c. Menjaga kebesihan area *lift.*
   d. Bekerja sama dengan *bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu.
6. *Page boy*
   a. Menyampaikan pesan, surat, *telegram, teleks, faksimile*, dan kiriman lainnya kepada tamu hotel ke dalam kamarnya.
   b. Mencari tamu hotel yang tidak ada dikamarnya ke tempat-tempat umum yang terdapat di hotel apabila tamu mendapatkan telepon atau seseorang yang ingin menemuinya.
7. *Message Boy*
   a. Menerima pesan, baik untuk tamu maupun manajemen hotel.
   b. Menyampaikan pesan kepada tamu hotel yang ada di dalam kamar.
8. *Courier*
   a. Menangani dan mengirimkan surat tamu, manajemen hotel ke kantor pos.
   b. Bertugas keluar untuk kepentingan/suruhan tamu.
   c. Mengambil surat tamu dan manajemen hotel ke kantor pos sesuai dengan kotak pos hotel.
   d. Tugas lain, seperti membeli tiket pesawat tamu.
9. *Enquiry clerk*
   a. Memberi informasi kepada tamu, baik informasi tentang fasilitas hotel maupunn luar hotel.
   b. Mendistribusikan surat, telegram, dan lainnya, baik punya tamu dan manajemen hotel.
   c. Menerima surat, telegram, dan lainnya, baik punya tamu maupun milik manajemen hotel untuk dikirmkan ke kantor pos.
10. *Cloakroom attendant*
   a. Menangani penitipan sementara barang-barang bawaan tamu.
   b. Menjaga kebersihan dan kerapian dari *cloakroom.*
   c. Selalu tampil dalam keadaan rapi, bersih, selalu sopan dan ramah.
   d. Bekerja sama dengan *bellboy* dalam penitipan barang bawaan tamu.

Jenis-Jenis Peralatan *Concierge*

Berikut jenis-jenis peralatan yang ada di *concierge* (Darsono, 2011) yaitu :

1. *Trolley* adalah alat beroda untuk membawa koper atau barang bawaan tamu.
2. *Errand Card* adalah formulir berupa catatan kecil/notes untuk mencatat data koper/barang bawaan tamu yang dibawa *check-in* atau *check-out*.
3. *Porter* atau *Bellboy Working List* berguna untuk mencatat laporan tugas porter atau bellboy tentang barang yang mereka bawa pada saat *check-in* atau *check-ou*t.
4. *Temporary Baggage Keeping Receipt* adalah formulir yang berguna untuk mencatat koper, atau barang bawaan tamu yang dititipkan sementara. Potongan kertas (*baggage claim*) digantung pada koper atau barang; potongan bagian bawah diberikan kepada tamu untuk pengambilan titipan.
5. *Baggage Keeping Receipt* adalah formulir yang berguna untuk mencatat koper atau barang bawaan tamu saat dibawa *check-in* atau *check-out*.
6. *Baggage Tag* adalah formulir yang digunakan untuk menandai koper atau barang bawaan tamu saat dibawa *check-in* atau *check-out.*
7. *Check-out Card* adalah formulir yang digunakan untuk menandai kamar tamu yang tamunya sudah *check-out*. Keberadaan formulir tersebut membuat room boy tahu kamar mana yang sudah kosong dan siap dibersihkan. Kartu *check-out* ini biasanya digantung di gagang pintu kamar tamu.

Jenis-Jenis Barang Bawaan Tamu

Ada beberapa jenis barang (*luggage*) yang biasanya dibawa oleh tamu yang menginap di hotel (Pratama, 2015), jenis-jenis barang tersebut adalah :

1. *Traveling Bag* adalah barang bawaan berupa tas jinjing dengan tali yang panjang.
2. *Brief Case a*dalah tas yang biasanya digunakan untuk membawa dokumen-dokumen penting.
3. *Trunk a*dalah kopor yang berukuran besar yang beroda atau tidak beroda.
4. *Shoulder Pack/Haversack* merupakan tas yang berbentuk kopor lipat.
5. *Camera Case* yaitu Tas berukuran sedang atau kecil untuk membawa kamera atau *handycamp.*
6. *Golf Bag* yaitu tas yang digunakan untuk membawa *golf stick.*
7. *Vanity/Beauty Case/Cosmetic Case* yaitu tas/kotak yang digunakan untuk menyimpan peralatan kosmetik.
8. *Garment/Valet/Suit Bag* adalah tas untuk membawa baju jas.
9. *Hat Box yaitu k*otak untuk membawa topi, biasanya untuk aneka topi yang digunakan untuk wanita.
10. *Suite Case* yaitu koper pakaian yang terbuat dari metal, kain atau plastik dengan roda dan pegangan yang bisa ditarik.
11. *Val Pack/Val case* yaitu tas berbentuk ransel yang biasanya dibawa dengan di punggung.
12. *Hand Bag (Satchel)* Sebuah tas yang terbuat dari kulit, plastik, kain, atau kanvas yang di beri lapisan di dalamnya yang mana biasanya tas ini dibawa dengan di tenteng.
13. *Statue, Cemaric, Carved* yaitu Barang bawaan tamu berupa patung, keramik, dan barang-barang pahatan lain.
14. *Box* adalah kotak dari karton yang digunakan untuk membawa barang-barang tertentu dan ukurannya tidak terlalu besar.

Kualitas Pelayanan

Pengertian Pelayanan

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dari industri jasa perhotelan, karena pelayanan merupakan produk yang ditawarkan terhadap konsumen hotel. Pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen dapat berupa jasa maupun produk yang mampu menghasilkan kepuasan terhadap konsumen. Berikut beberapa pengertian pelayanan yaitu :

1. "Pelayanan merupakan suatu perbuatan, proses dan merupakan unjuk kerja dan memberikan pengalaman kasat mata, tidak tahan lama yang dilakukan untuk pelanggan sebagai duta perusahaan"(Suherlan & Budhiono, 2013).
2. "Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya" (Munir, 2010).
3. "Pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau menyediakan keperluan orang. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan yang melayani (Sinambela, 2014).

Usaha hotel merupakan bisnis yang menjual pelayanan terhadap konsumen. Sebuah hotel yang baik adalah mampu mendapat keuntungan dengan memberikan pelayanan terbaik terhadap para tamu. Dari pelayanan yang baik maka akan tercipta kepuasan bagi para tamu. Kepuasan tersebut adalah tingkat kesesuaian antara barang dan jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan barang dan jasa yang diterima. Kepuasan yang dihasilkan para tamu dapat mempengaruhi citra sebuah hotel dan kelancaran operasional hotel tersebut.

Adapun usaha yang dijalankan oleh Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung, yaitu menyediakan jasa dalam bentuk pelayanan kepada tamu yang meliputi penyediaan kamar, penyediaan makanan dan minuman yang berupa bar, restaurant, spa, treatment, fitness center dan lain-lain. Dari sekian bidang usaha yang dijalan oleh hotel ini, ada beberapa bidang usaha yang memberikan pendapatan paling besar, yaitu penjualan kamar, serta penjualan

makanan dan minuman kepada tamu (Dini, Besar, & Andriani, 2014).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Berikut beberapa uraian mengenai pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli yaitu :

1. "Kualitas pelayanan adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima pelayanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan" (Winarsih & Ratminto, 2013).
2. "Pada dasarnya kualitas pelayanan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang di harapkan (*expected services*). Bagi usaha perhotelan kuncinya dalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan konsumen" (Prakoso, 2017).
3. "Kualitas pelayanan merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat" (Kotler & Keller, 2009).

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu pelayanan yang diberikan kepada tamu untuk memenuhi keinginan yang sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Andriani & Kristiutami, 2018)

Lima faktor kualitas pelayanan diantaranya: manajemen sumber daya manusia, budaya pelayanan, responsibilitas sosial, fokus pelanggan, dan kepuasan karyawan (Andriani, Kristiutami, Martina, & Hakim, 2019).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya (Sulastiyono, 2011), yaitu :

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopan-santunan serta kepercayaan diri pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikam pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.

Nyata (*Tangibles*) yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, seperti : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas pisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menungjang pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Setiap karya ilmiah yang dibuat disesuaikan dengan metode penilitian, seorang peneliti diperlukan untuk memahami metode penilitian yang akan diambil. Metodologi penelitian yang merupakan seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah atau cara sistematis dan logis tentang pencarian data yang berkenaan dengan masalah-masalah tertentu.

Pemilihan suatu desain penelitian yang sesuai secara krusial penting untuk keberhasilan proyek suatu penelitian. Suatu desain penelitian adalah strategi yang memandu dan digunakan mahasiswa

dalam pengumpulan data, penganalisaan temuan-temuan, dan penginterpretasian data dari mana kemudian digambarkan kesimpulan-kesimpulan. Desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang disusun sedemikian rupa sehingga peneliti akan dapat memperoleh jawaban untuk pertanyaan-pertanyaan penelitiannya, rencana itu merupakan suatu skema menyeluruh yang mencakup program penelitian (Silalahi, 2015).

Berbeda dengan penelitian kuantitatif, para peneliti kualitatif mencari makna, pemahaman, pengertian, *verstehen* tentang suatu fenomena, kejadian maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dan/atau tidak langsung dalam *setting* yang teliti, kontekstual, dan menyeluruh. Peneliti bukan mengumpulkan data sekali jadi atau sekaligus dan kemudian mengolahnya, melainkan tahap dan makna disimpulkan selama proses berlangsung dari awal sampai akhir kegiatan, bersifat naratif, dan holistik (Yusuf, 2014). Dalam membuat tugas akhir ini Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun pengertian metode penelitian deskriptif kualitatif menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut :

1. "Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki" (Nazir, 2014).
2. "Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*" (Sugiyono, 2016).
3. "Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial, bukan mendeskripsikan bagian permukaan dari suatu realitas sebagaimana dilakukan penelitian kuantitatif dengan positivismenya" (Mulyadi, Basuki, & Prabowo, 2019).

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan pada makna.

Teknik Pengambilan Data

Data adalah bagian terpenting dari suatu penelitian, karena dengan data peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Pada penelitian ini data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

1. Observasi dilakukan dengan pengamatan yang jelas, rinci, lengkap, dan sadar tentang perilaku individu sebenarnya di dalam keadaana tertentu. Pentingnya observasi adalah kemampuan dalam menentukan faktor-faktor awal mula perilaku dan kemampuan untuk melukiskan akurat reaksi individu yang diamati dalam kondisi tertentu. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan terhadap situasi sebenarnya yang wajar, tanpa dipersiapkan, dirubah atau bukan diadakan khusus untuk keperluan penelitian. Observasi dilakukan pada obyek penelitian sebagai sumber data dalam keadaan asli atau sebagaimana keadaan sehari-hari.
2. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab. Seperti yang

dijelaskan oleh seorang ahli, bahwa "metode wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seorang yang disebut responden melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisir."(Silalahi, 2015) Wawancara dilakukan langsung bersama Front Office Manager Hotel Savoy homann Bandung Ibu Fritsiani Levi dan Bapak Sumarno Selaku Bell Captain.

3. Dokumentasi, Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.(Satori, 2011)
4. Studi Pustaka, Pengumpulan data-data tertulis dengan cara mempelajari dan memahami data dan konsep yang ada didalamnya. Sifat utama dari data ini adalah tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam seperti contohnya buku atau catatan, dan data di dalam server.

PEMBAHASAN

Tugas dan Tanggung Jawab *Concierge* Di Hotel Savoy Homann Bandung

Berikut uraian tugas dan tanggung jawab *concierge* di Hotel Savoy Homann Bandung yaitu :

1. Menyambut tamu pada waktu kedatangan *(check in)*, bila mengetahui nama tamu, maka menyapa tamu dengan nama dan membawa barang tamu ke meja resepsionis.
2. Mengantar tamu dan membawa barang tamu ke kamar tamu. Menerangkan kepada tamu mengenai fasilitas-fasilitas yang tersedia di kamar.
3. Membantu tamu pada waktu *check out.*
4. Memeriksa barang titipan tamu keluar/masuk dari *luggage store.*
5. Mengurus barang-barang tamu yang tertinggal di hotel dengan bekerjasama dengan bagian *housekeeping department.*
6. Mengantar surat dan pesan tamu.
7. Menjaga kerapian dan kebersihan lobi seperti meja, kursi, telepon, piano, dan memeriksa bola lampu bila mana ada yang padam, dan menyampaikan kepada bagian *engineering department* untuk perbaikan.
8. Menerangkan kepada tamu lokasi setiap fasilitas hotel, bilamana diperlukan oleh tamu maka tamu diantarkan.
9. Mengetahui kedatangan *(check in)* dan keberangkatan *(check out)* tamu *VIP*.
10. Menerangkan kepada tamu jam operasional restoran hotel dan fasilitas tamu lainnya seperti kolam renang, *spa*, dan *gym.*
11. Menerangkan promosi hotel yang sedang berlangsung.
12. Menerangkan tipe kamar, harga kamar, luas dan fasilitas di dalam kamar.
13. Memperhatikan kebersihan dan perawatan area kerja *concierge* beserta peralatannya.
14. *Log book* di isi dengan data terkini.
15. Mengikuti *briefing* dan rapat yang berkaitan dengan bagian *front office department*.
16. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian *front office*.

Upaya *Concierge* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Front Office Department*

Polychronic workers have the ability to effectively oversee administrative activities. Polychronicity will be related to speed, dependence, and temporary depth (Andriani, et al., 2019). Agar kualitas pelayanan meningkat di *front office*, *concierge* tidak hanya melayani tamu pada saat *check in* atau *check out* saja tetapi *concierge* juga berperan penting dalam menawarkan dan menjelaskan promosi yang sedang berlangsung di hotel sebagai *up selling* yang bertujuan untuk menjual produk yang ada di hotel, sehingga itu memberikan nilai plus bagi *concierge* sendiri.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha, hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, hotel dapat meningkatkan keuntungannya. Makna dari suatu kepuasan tamu terhadap pelayanan ialah suatu penilaian emosional dari tamu setelah penggunaan suatu produk dimana harapan dan kebutuhannya terpenuhi.

Ada beberapa cara untuk mengetahui pelayanan yang telah kita berikan misalnya adalah dengan secara langsung atau tidak langsung. Secara langsung maksudnya ialah menanyakan sendiri secara langsung kepada tamu tentang semua keadaan selama mereka berada di hotel, contohnya ialah menanyakan apakah ada kendala selama menginap, kemudian selalu menawarkan bantuan. Cara yang kedua ialah secara tidak langsung contohnya ialah kita menyiapkan *guest comment* di dalam setiap kamar dengan setiap kuisioner yang ada tamu akan langsung memilih apakah selama menginap tamu tersebut telah mendapatkan kepuasan atau tidak.

Setelah kita mengetahui bahwa tamu puas dengan pelayanan yang kita berikan, tidak akan dipungkiri lagi rating dan citra hotel dapat meningkat. Dan ada beberapa efek yang memang langsung dirasakan oleh karyawan terutama di bagian *concierge* , sebagai contohnya ialah tamu akan lebih royal kepada kita, apalagi sampai tamu mengingat nama kita dan ketika kembali lagi ke hotel kita masih mengingat nama kita itu adalah suatu kebanggaan bahwa kita berhasil memberikan kualitas pelayanan yang baik kita sebagai petugas *concierge* .

Apabila tamu tidak puas dalam pelayanan yang kita berikan maka kita perlu mengantisipasinya dengan cara menanyakan langsung kepada tamu tersebut penyebab ketidaknyamanan, dengan penuh perhatian, kepedulian, serta tanggungjawab, lalu membiarkan tamu menyampaikan keluhannya, hingga kita paham letak permasalahan agar kita tidak salah dalam menyikapi. Tidak menutup kemungkinan bila terjadi kesalah pahaman yang sebenarnya bukan kesalahan dari pihak hotel, sebagai contoh tamu ingin membawa hewan peliharaan untuk dibawa masuk ke kamar hotel, maka kita perlu menyampaikan apa adanya, bawasannya kita telah mengikuti prosedur yang ada, walaupun kita memahami apa yang tamu rasakan, akan tetapi hal tersebut tidak diperkenankan.

Kendala dan Solusi *Concierge* Pada Saat Melayani Tamu

Dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, *concierge* menemukan beberapa kendala selama kegiatan operasional berlangsung. Kendala yang dihadapi *concierge* bisa terhadap tamu maupun bagian manajerial Hotel Savoy Homann. Pelayanan yang diberikan *concierge* kepada tamu terkadang tidak selamanya berjalan lancar dan tidak sesuai harapan tamu. Kendala yang terjadi dalam pelayanan barang bawaan tamu dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti kelalaian petugas *concierge,* fasilitas yang kurang memadai, kesalahpahaman komunikasi maupun faktor luar lainnya. Kendala-kendala yang dihadapi dapat mempengaruhi kelancaran operasional hotel dan kegiatan tamu. Berikut ini kendala-kendala yang dihadapi oleh *concierge* di Hotel Savoy Homann, yaitu:

1. Keterbatasan jumlah petugas *concierge* pada satu *shift*, mengakibatkan tidak dapat teratasinya permintaan tamu, seperti *luggage down*, *luggage up*, dan permintaan tamu lainnya.
2. Ketika tamu menanyakan beberapa informasi yang tidak terlalu diketahui oleh petugas *concierge.*
3. Kesulitan pada saat melayani tamu *check in group* karena keterbatasan jumlah staff yang ada di *concierge*.
4. Terjadinya barang bawaan tamu yang tertinggal.
5. Kurang nya komunikasi antara tamu dengan petugas *concierge* sehingga mengakibatkan kesalahpahaman.

Dari beberapa point kendala di atas dapat diambil beberapa solusi untuk memecahkan kendala tersebut tanpa membuat tamu merasa tidak puas dengan

pelayanan petugas *concierge* diantaranya ialah:

1. Mengutamakan pelayanan yang cepat terhadap pengantaran barang bawaan tamu.
2. Meminta bantuan kepada staff lain seperti *security* sehingga barang bawaan tamu bisa cepat di antarkan.
3. Menerapkan Standar Operasional Prosedur dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.
4. Meningkatkan keramah tamahan pelayanan barang bawaan tamu oleh *concierge* terhadap tamu.
5. Menerapkan Standar Operasional Prosedur dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dan setelah menganalisis keseluruhan data yang telah diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tugas dan tanggung jawab petugas *concierge* yang paling utama adalah memastikan segala kebutuhan dan permintaan setiap tamu bisa terpenuhi, sehingga tamu tersebut memiliki kenangan yang baik selama mereka menginap. *Concierge* sangat dibutuhkan terhadap pelayanan barang bawaan tamu saat tiba di hotel (*check in*) sampai meninggalkan hotel *(check out).* Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *concierge* harus sesuai standar operasional prosedur. Sangatlah penting bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur agar tidak terjadi kesalahan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan operasional hotel.
2. Pelayanan *concierge* akan menjadi lebih baik, bila dapat mengerjakan sesuai standar operational prosedur yang berlaku, dan memaksimalkannya dengan kinerja yang loyal, seperti menawarkan promosi yang berlangsung di hotel sebagai *up selling,* yang bertujuan untuk meningkatkan *profit* perusahaan.
3. Kurangnya koordinasi antara *concierge* dengan tamu menjadi kendala utama yang dihadapi. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan membangun komunikasi yang baik dengan tamu menjadi solusi untuk setiap kendala yang dihadapi oleh *concierge* di Hotel Savoy Homann Bandung.

Saran

Berikut beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan yang bersifat positif dan membangun bagi Hotel Savoy Homann Bandung maupun *concierge* yaitu :

1. Tugas dan tanggung jawab *concierge* petugas sudah cukup baik namun diperlukan kerja team *(team work)* yang lebih baik dan membangun komunikasi secara lebih baik antara sesama *concierge* maupun dengan departemen yang lainnya, untuk menjaga kekompakan bekerja dalam melaksanakan tugas dengan baik dan benar.
2. Upaya *concierge* dalam meningkatkan kulalitas pelayanan sudah cukup baik akan tetapi perlu ditingkatkan lagi saat menjalin komunikasi yang baik dengan tamu dan menjadikan setiap keluhan tamu sebagai acuan untuk bekerja yang lebih baik.
3. Selalu melaksanakan tugas dan tanggung jawab petugas *concierge* sesuai dengan standar operasional prosedur.

REFERENSI

Agusnawar. (2013). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. PERCA.

Andriani, R., Indonesia, U. P., Indonesia, U. P., Ahman, E., Indonesia, U. P., Yuniarsih, T., … Indonesia, U. P. (2019). *POLYCHRONIC BEHAVIORS : THE ROLE OF JOB*. *23*(3), 1–5.

Andriani, R., & Kristiutami, Y. P. (2018). *Implementasi Budaya Pelayanan Pada Industri Perhotelan Hubungannya Dengan Peningkatan Kinerja Human Capital*. *2*(2), 306–313.

Andriani, R., Kristiutami, Y. P., Martina, S., & Hakim, L. (2019). *Implementation of Service Culture for Hospitality Industry*. *65*(Icebef 2018), 507–510.

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2016). Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung.

Bagyono. (2012). *Teori dan Praktek HOTEL FRONT OFFICE* (3rd ed.). Bandung: ALFABETA CV.

Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* (4th ed.). Bandung: ALFABETA CV.

Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management* (1st ed.). Depok: KENCANA.

Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Grasindo, Kompas Gramedia Building.

Dini, R. R., Besar, O. I., & Andriani, R. (2014). *PENGOLAHAN BROWNIES KUKUS KETAN HITAM DI HOTEL SAVOY HOMANN BIDAKARA BANDUNG*. *I*(1), 16–28.

Firdaus, R., & Andriani, R. (2014). *PERANAN COOK DI EVENT KITCHEN HOTEL HYATT REGENCY BANDUNG*. *I*(1), 1–8.

Hotel Savoy Homann. (2019). Sejarah singkat kota Bandung.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: PT. Indeks.

Mulyadi, S., Basuki, H., & Prabowo, H. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif dan Mixed Method* (1st ed.). Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Munir, A. (2010). *Pendidikan Karakter Membangun Karakter Anak Sejak Dari Rumah*. Yogyakarta: PT. Pustaka Insan Madani.

Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian* (9th ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.

Nugraha, M. F. (2018). *SERVICE EXCELENT CONCIERGE SECTION DALAM MENUNJANG KEPUASAN TAMU DI HOTEL DE PAVILJOEN BANDUNG*.

Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis. Administrasi dan Prosedur Kerja* (1st ed.; Drs Daryanto, Ed.). Malang: PENERBIT GAVA MEDIA.

Pratama, D. (2015). *Operasional Kantor Depan Hotel 2* (1st ed.). Surakarta: PT. Aksarra Sinergi Media.

Rijwan, A., & Andriani, R. (2014). PENDELEGASIAN TUGAS KEPADA TRAINEE DI MAIN KITCHEN GRAND ROYAL PANGHEGAR HOTEL BANDUNG. *Parawisata*, *I*(2), 89–97.

Satori, D. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA CV.

Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (23rd ed.). Bandung: ALFABETA CV.

Suherlan, H., & Budhiono. (2013). *Psikologi pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelengaraan Hotel*. Bandung**.**

ALFABETA CV.

Winarsih, A. S., & Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yusuf, M. (2014). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN PENELITIAN GABUNGAN* (1st ed.). Jakarta: KENCANA