

**PERANAN CONCIERGE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA TAMU DI
SANTIKA PREMIERE DYANDRA HOTEL MEDAN
MEDAN TAHUN 2021**

Aulia Pratiwi¹, Riza Taufiq², Nurlena³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

auliatiwi@student.telkomuniversity.ac.id¹, riza@tass.telkomuniversity.ac.id²

nurlena@tass.telkomuniversity.ac.id³

ABSTRAK

Pembahasan pada penelitian ini mengenai peranan bagian concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan yang dilatarbelakangi oleh operasional kerja concierge sebagai penunjang untuk peningkatan kualitas pelayanan dan adanya pembeda antara concierge ini dengan concierge di hotel lain. Concierge di Hotel merupakan *first point of view* bagi tamu yang datang dan juga sebagai *representative* hotel, dimana memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani tamu dimulai dari kedatangan hingga keberangkatan tamu hotel. Maka dari itu, para pekerja concierge harus memiliki sikap, penampilan dan etos kerja yang baik serta pengetahuan produk hotel yang luas sehingga memberikan kesan yang baik pada hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kerja concierge dan upaya concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu serta kendala apa yang dialami concierge dalam melakukan tugasnya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan concierge terhadap tamu yang datang sudah cukup baik. Karena, dari 7 pekerjaan concierge, 5 diantaranya sudah terlaksanakan dengan baik dan 2 pekerjaan masih jarang terlaksanakan. Sementara untuk kendala concierge dalam pelaksanaan kerjanya seperti kurangnya koordinasi antar petugas concierge dan kendala dalam hal penanganan barang titipan tamu.

Kata kunci : Concierge, Front Office, Santika Premiere Dyandra

ABSTRACT

The discussion in this study is about the role of the concierge in improving the quality of service to guests at Santika Premiere Dyandra Hotel Medan, which is motivated by the operational work of the concierge as a support for improving service quality and there is a difference between this concierge and concierges in other hotels. Concierge at the hotel is the first point of view for guests who come and also as a hotel representative, which has duties and responsibilities in serving guests from arrival to departure of hotel guests. Therefore, concierge workers must have a good attitude, appearance and work ethic as well as extensive hotel product knowledge so as to give a good impression on the hotel. This study aims to determine how the concierges work implementation and concierge efforts in improving the quality of service to guests and what obstacles are experienced by concierges in carrying out their duties. The research method used is descriptive qualitative data collection such as observation, interviews and literature study. The results of this study indicate that efforts to improve the quality of concierge services for guests who come are quite good. Because, out of 7 concierge jobs, 5 of them have been well done and 2 jobs are rarely done. Meanwhile, the concierge constraints in carrying out their work, such as a lack of coordination between concierge officers and obstacles in handling guest items.

Keyword : Concierge, Front Office, Santika Premiere Dyandra

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang banyak diminati oleh banyak orang sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara dan dilakukan oleh orang-orang yang ingin memanfaatkan waktu untuk berlibur dengan menghabiskan waktu bersama keluarga ataupun kerabat. Pada dasarnya, potensi objek wisata di tiap-tiap kota berbeda-beda tergantung dari keadaan geografis dan kebudayaannya. Karena adanya potensi objek wisata tersebut, maka menjadikan banyak pihak yang memanfaatkan sektor pariwisata dikotanya untuk menarik para wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek wisata dikota tersebut. Sektor pariwisata tersebut dikembangkan dengan tujuan untuk menguntungkan masyarakat, pemerintah maupun perusahaan yang terkait dalam industri pariwisata, memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar objek wisata misalnya adanya pedagang-pedagang kecil seperti pedagang makanan ringan dan penjual souvenir sehingga dapat mengurangi tingkat pengangguran serta mampu memberikan peran penting bagi perekonomian Indonesia karena dapat menambah pemasukan devisa bagi negara sehingga penerimaan negara meningkat (Oka Adlis Yoeti, 2008).

Di Indonesia sendiri memiliki banyak kota yang berpotensi sebagai destinasi tempat wisata. Salah satu kota yang berpotensi sebagai destinasi pariwisata di Indonesia adalah kota Medan. Medan adalah ibu kota Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Medan merupakan kota metropolitan terbesar ke-3 di Indonesia dan juga merupakan kota terbesar diluar Pulau Jawa. Medan dikenal sebagai pintu gerbang wilayah Indonesia bagian barat sebagai pusat ekonomi dan pusat komersial serta juga sebagai pintu gerbang bagi pengunjung baik pengunjung lokal maupun mancanegara untuk datang berbisnis dan berwisata menuju objek wisata di daerah ini. Banyak pengunjung terbang ke kota ini untuk

berlibur dan menikmati beberapa wisata alam yang terdapat di Medan. Bukan hanya wisata alam, Medan juga memiliki beberapa wisata buatan seperti Taman Penangkaran Buaya, Museum Nasional dan lain sebagainya. Selain dari wisata alam dan buatan tersebut, Medan juga dikenal sebagai kota yang memiliki banyak tempat wisata kuliner. Mulai dari warung murah di pinggir jalan yang menyajikan makanan lokal Indonesia, hingga restoran yang bernuansa Cina, India, Jepang, Korea dan restoran dengan nuansa lainnya. Medan juga memiliki fasilitas belanja dari berbagai kota besar termasuk banyak mal.

Di kota ini juga terdapat berbagai macam akomodasi yang tersedia untuk para pengunjung yang datang ke Medan. Salah satu akomodasi yang tersedia yaitu hotel. Menurut Heldin Manurung dan Trizno Tarmoezi (2002 : 2), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan dan minuman dan fasilitas lainnya". Di Medan sendiri terdapat beberapa hotel yang tersebar mulai dari hotel berbintang 1 hingga hotel berbintang 5. Salah satu hotel yang terdapat di Medan yaitu Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention. Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention Medan merupakan salah satu grup hotel berbintang 4 di Indonesia dan dikelola oleh PT. Grahawita Santika, unit bisnis Kelompok Kompas Gramedia. Hotel ini didirikan pada tanggal 15 Februari 2012 dan berlokasi di jalan Kapten Maulana Lubis no. 7, Medan 20112, Sumatera Utara. Hotel berlantai 12 ini memiliki 324 kamar, yang terdiri dari superior, deluxe, premiere suites, executive suites dan santika suites serta dilengkapi dengan 8 ruang meeting dengan kapasitas 50-150 orang, ballroom dengan kapasitas 1.000 orang, dan Convention Hall dengan kapasitas 3.000 orang. Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention Medan adalah hotel dengan convention hall terbesar di kota Medan. Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention Medan ini juga

memiliki fasilitas lain seperti kolam renang, fitness center, dan Spa serta dilengkapi dengan 4 outlet Food and Beverage yakni Benteng Restaurant dengan segmen keluarga, *corporate* dan *government* yang dapat menampung hingga 250 tempat duduk, Ulos Cafe adalah restoran semi terbuka, dipadukan dengan sentuhan Batak modern yang menawarkan berbagai jenis kopi, berbagai macam mocktail dan jus spesial dan tea corner yang cocok untuk segmen anak muda, The Vintage and Wine Cellar untuk segmen pecinta *wine* dan *pastry* yang menawarkan pilihan anggur, rokok/cerutu, koktail, teh, kopi, dan minuman beralkohol, dan Club Premiere Sky Lounge yang berada di lantai 10 yang menyediakan prasmanan lezat dan menu *a la carte*, fasilitas pertemuan profesional, dan makan malam pribadi eksklusif.

Department yang terdapat di hotel ini yaitu department Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, Engineering, Sales and Marketing, Human Resource, Public Relations, Accounting dan Security. Dimana setiap department yang ada di hotel ini memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Front Office Department merupakan gabungan dari Room Division. Front Office adalah department yang ada di hotel yang mempunyai tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses check in dan check out dan merupakan department yang ada paling depan di hotel. Selain itu Front Office merupakan department yang menjadi *First Impression* dan *The last Impression* di hotel. Jadi front office harus mampu memberikan pelayanan yang sangat baik dan bisa membuat tamu merasa nyaman.

Di front office juga terdapat beberapa bagian salah satunya yaitu concierge. Concierge menjadi peran utama kontak dengan tamu hotel yang mencari informasi dan bantuan selama berada di hotel. Di hotel, bagian concierge sangat memiliki peran penting dalam memastikan bahwa tamu telah mendapatkan pelayanan

dan sambutan yang hangat, bertanggung jawab atas penanganan barang-barang bawaan tamu dan informasi yang tamu dapatkan mengenai hotel tersebut dengan efisien dan profesional. Karena concierge di Hotel merupakan *first point of view* bagi tamu yang datang sehingga dapat memberi pengaruh terhadap peningkatan pelayanan kepada tamu. Seorang yang berada di concierge section harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan *image* hotel dimata tamu. Di concierge sendiri memiliki beberapa seksi yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam menjalankan operasional hotel. Salah satu seksi yang terdapat di concierge yaitu bellboy. Bellboy adalah salah satu posisi kerja di concierge yang bertugas untuk melayani tamu dari mulai pintu masuk hotel sampai tamu tersebut masuk ke dalam kamar serta membantu tamu dalam urusan barang-barang bawaan. Bellboy yang baik harus dapat berbicara dengan suara yang jelas dan lancar, mempunyai sikap, penampilan dan etos kerja yang baik serta pengetahuan produk hotel yang luas. Karena bellboy sebagai orang pertama yang dilihat oleh tamu, apa yang diperbuatnya dapat dilihat dan dinilai langsung oleh tamu. Jika bellboy melakukan kesalahan, maka kesalahan tersebut dapat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Maka dari itu, pelaksanaan standar operasional prosedur sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dan dalam menciptakan citra hotel yang baik.

Berdasarkan hal tersebut, Penulis menarik judul untuk tugas akhir yaitu **“Peranan Concierge Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan”**.

II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

2.1 Hotel

Menurut Heldin Manurung dan Trizno Tarmoezi (2002 : 2), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan

untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan dan minuman dan fasilitas lainnya.

2.2 Front Office Department

Menurut Tarmoezi (2004 : 18), front office department adalah departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel.

2.3 Concierge

Menurut Soenarno (2006 : 87), concierge merupakan petugas yang bertugas dibagian informasi, penanganan barang, penyambutan tamu di gerbang hotel, pencarian tamu di hotel, sampai dengan ke masalah penjemputan dan pengantaran. Concierge berada dalam Front Office department, yang mana posisi concierge memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap barang bawaan tamu serta memberikan pelayanan kepada tamu dimulai dari kedatangan tamu ke hotel hingga keberangkatan tamu dari hotel.

2.4 Bellboy

Menurut Soenarno (2006 : 405), bellboy sebagai garda paling terdepan tentunya peranan Bellboy sangat penting untuk kelancaran kerja dalam melayani tamu hotel. Bellboy adalah petugas yang menangani barang bawaan tamu. Istilah lainnya adalah *Bell Man*. Menurut Diktat Kantor Depan yang disusun oleh Bratayasa (2005) disebutkan bahwa peran dari bellboy adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai citra hotel melalui kebersihan dan kerapian area kerja.
- b. Keamanan barang-barang bawaan tamu tiba, berangkat, pindah kamar dan penanganan penyimpanan barang tamu merupakan tanggung jawab dari seksi ini.

- c. Merupakan mata dan telinga hotel yaitu melalui pengawasan yang dilakukan oleh seluruh petugas seksi penanganan barang terhadap lalu lintas dan tamu yang ada di *lobby* dan area lainnya.

2.5 Pelayanan

Menurut Suparlan (2000 : 35), pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang harus diteliti. Menurut Sugiyono (2009 : 38), objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini adalah Santika Premiere Dyandra Hotel, Front Office department, peran Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu.

3.2 Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar (2013 : 10), metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi Pustaka

IV. DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention Medan

4.1.1 Sejarah Singkat Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention Medan

Kata “Santika” berasal dari bahasa Sansekerta yaitu “Sanskrit” yang berarti “Kokoh”. Arti dari nama Santika adalah Rumah yang nyaman dan teduh, rumah yang kokoh. Maksud dari pemilihan nama ini, selain untuk menghormati budaya tradisional Indonesia juga untuk memberikan citra perusahaan yang senantiasa memperkuat bidang usaha yang dijalankannya dalam jasa perhotelan. Untuk perancangan logo pada dasarnya dikerjakan dengan meninjau beberapa faktor pendukung seperti:

- a. Latar belakang perusahaan,
- b. Latar belakang budaya, dan
- c. Nilai estetis visualisasi logo.

Bentuk dasar logo diambil dari huruf ‘H’ dan ‘S’ yaitu inisial nama perusahaan Hotel Santika, maksudnya agar khalayak dapat mudah untuk mengingatnya. Huruf ‘H’ dan ‘S’ sendiri pada logo melambangkan:

- a. Keberadaan dan tujuan perusahaan untuk senantiasa tumbuh dan berkembang.
- b. Perlambangan yang progresif, merambah kesegala peluang yang berprospek cerah.
- c. Melambangkan keberanian hakiki yang melandasi segala gerak dan laju pertumbuhan perusahaan.
- d. Mengiaskan keramahan perusahaan dalam merangkul dan menerima pemakai jasa perusahaan dalam bidang perhotelan.



(sumber : google.com)

Gambar 4.1 : Logo Santika Premiere Dyandra Medan

Santika Indonesia Hotels & Resort adalah salah satu grup hotel di Indonesia dan dikelola oleh PT.

Grahawita Santika, unit bisnis Kelompok Kompas Gramedia. PT. Grahawita Santika didirikan pada tanggal 22 Agustus 1981. Santika Indonesia Hotels & Resort telah memiliki lebih dari 40 hotel yang tersebar di seluruh Indonesia, seperti di Medan, Bandung, Jakarta, Semarang, Cirebon, Surabaya, Jogjakarta, Pontianak, Bali, Manado, Makassar dan lain-lain. Sejak tahun 2006, Santika Indonesia Hotels & Resort mengubah strateginya berdasarkan segmentasi pasar dengan membagi beberapa brand menjadi The Royal Collection, properti villa-villa mewah yang mengedepankan personal service. Kemudian The Anvaya, Kayana dan Samaya untuk segmen hotel bintang 5, Hotel Santika Premiere untuk segmen hotel bintang 4, Hotel Santika untuk segmen hotel bintang 3 dan Amaris Hotel untuk hotel berkonsep smart hotel berbintang 2. Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention Medan diadakan pada tanggal 15 februari 2012. Hotel berlantai 12 ini memiliki 324 kamar dan suites serta dilengkapi dengan 10 ruang meeting, Ballroom dengan kapasitas 1000 orang, dan Convention Hall dengan kapasitas 3.000 orang. Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention Medan adalah hotel dengan convention terbesar di kota Medan. Pada tahun pertamanya, Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention Medan sudah memiliki portofolio event besar seperti Pameran Otomotif Medan, Mega Bazaar Komputer, Mukernas Partai Keadilan Sejahtera, Palemex 2012, ICTMITM, Sumatera International Travel Fair, Konser Agnes Monica, Konser Rick Price dan Kahitna, dan lainnya. Adapun nilai – nilai yang terdapat di Santika yaitu:

1. Syukur pada Tuhan Yang Maha Esa
2. Profesionalisme
3. Kejujuran
4. Kedisiplinan
5. Keterbukaan
6. Kebersamaan
7. Tanggung jawab sosial

4.1.2 Klasifikasi Santika Premiere Dyandra Hotel

a. Berdasarkan lokasi

Santika Premiere Dyandra Medan termasuk kedalam city hotel karena lokasinya yang terletak di pusat perkotaan. Dan letaknya di pusat kota yang dekat dengan pusat perbelanjaan seperti mall, restoran dan lain sebagainya.

b. Jenis tamu

Santika Premiere Dyandra Medan termasuk kedalam business hotel karena jenis tamu yang menginap mayoritas adalah para pengusaha, dimana tamu melakukan kegiatan bisnis seperti rapat atau pertemuan-pertemuan perusahaan.

c. Jenis dan harga kamar

Table 4.1

Jenis kamar	Jumlah kamar	Harga kamar
Superior	152	Rp.720.000
Deluxe	111	Rp.880.000
Premiere	31	Rp.1.280.000
Premiere Suite	19	Rp.1.450.000
Excecutive Suite	10	Rp.1.800.000
Santika Suite	1	Rp.4.000.000

(sumber : front office santika premiere dyandra)

4.1.3 Fasilitas Hotel Santika Premiere Dyandra Hotel

Fasilitas umum yang terdapat di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan yaitu:

a. Convention Hall & Ballroom

Ballroom utama hotel ini terletak di *ground floor* dan berbatasan dengan ballroom terdapat international convention center dengan luas mencapai 2.100m² yang mampu menampung hingga 3000 orang.

b. Meeting Room

Meeting room hotel ini digunakan untuk kegiatan pertemuan baik dalam lingkup kecil maupun internasional. Kapasitas meeting room ini dapat menampung 35-350 orang.

c. Ulos Cafe

Restoran semi terbuka yang dikombinasikan dengan sentuhan Batak modern. Kafe ini terletak di *ground floor*, memiliki 200 kursi termasuk *smooking area*. Jam operasional ulos cafe ini

yaitu *breakfast* pukul 06.30-10.30 WIB, *lunch* pukul 12.00-02.30 WIB dan *dinner* pukul 06.00-10.00 WIB.

d. Benteng Restaurant

Berada di lantai 3 dekat dengan kolam renang. Restaurant ini menyediakan berbagai macam hidangan khas dari Santika Dyandra Premiere Medan setiap harinya. Kapasitas Benteng Restaurant terdiri dari 142 kursi indoor dan 76 kursi di *smooking area*.

e. Vintage Lounge

Vintage lounge menawarkan berbagai macam wine, cerutu, coctail, teh, kopi, dan minuman beralkohol dan juga showcase pastry. Terletak dilobby hotel dengan kapasitas yang tersedia 46 kursi, termasuk 4 communal meja untuk 10 orang. Jam operasional outlet ini buka pada hari Senin- Minggu pukul 10.00-22.00 WIB.

f. Sky lounge

Sky Lounge merupakan fasilitas yang disediakan *free access* untuk tamu dengan kamar tipe premiere. Fasilitas ini berlokasi dilantai 10 dan memiliki kapasitas yang mencakup 108 kursi. Sky lounge ini buka pada pukul 14.30-18.30 WIB.

g. Fitness centre

Fitness centre ini berada di lantai 3 yang dilengkapi dengan peralatan olahraga terbaru. Fitness centre di Santika Premiere Dyandra Hotel buka pada pukul 06.00-22.00 WIB.

h. Dyandra SPA

Dyandra Spa menawarkan berbagai perawatan dan pelayanan seperti, medicure dan pedicure, body scrub, perawatan aromaterapi, pijat, perawatan tubuh dan perawatan wajah. Dyandra SPA buka pada pukul 09.00-23.00 WIB dan untuk *last order* pada pukul 24.00 WIB.

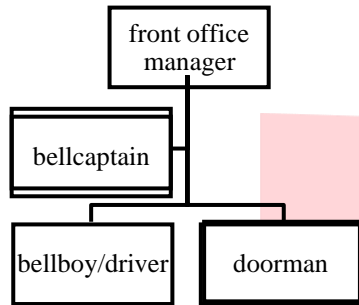
i. Swimming Pool

Kolam renang hotel ini terletak dilantai 3 berdekatan dengan benteng restoran dan hanya dapat dinikmati oleh tamu hotel saja. Kolam

renang ini buka pada pukul 06.00-20.00 WIB untuk hari biasa dan pada weeked buka pada pukul 06.00-21.00 WIB.

4.1.4 Struktur Organisasi Concierge Santika Premiere

Dyandra Hotel



(sumber: Front Office Admin Santika Premiere Dyandra)

Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Concierge di Santika Premiere Dyandra

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Pelaksanaan Kerja Concierge dan Upaya Concierge Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan

Menurut Soenarno (2006 : 87), concierge merupakan petugas yang bertugas dibagian informasi, penanganan barang, penyambutan tamu di gerbang hotel, pencarian tamu di hotel, sampai dengan ke masalah penjemputan dan pengantaran tamu. Dari hal tersebut, tamu bisa memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan hotel secara umum. Maka dari itu, concierge sangat berperan penting dalam pelaksanaan operasional hotel. Peranan concierge tidak hanya sebatas pada pelayanan penyimpanan barang, namun seorang concierge juga memiliki tugas dan tanggung jawab lainnya, baik yang berhubungan langsung dengan tamu maupun dengan karyawan hotel. Berdasarkan hasil wawancara dengan bellboy berikut diuraikan pelaksanaan kerja concierge pada *morning shift*, *afternoon shift* dan *night shift* di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan maka diperoleh keterangan yang akan diuraikan melalui tabel sebagai berikut :

Table 4.2
Job description concierge morning shift

MORNING SHIFT	Y A	J A R A N G	T I D A K
Membaca log book, ikut brifing. Mengetahui event yang akan berlangsung, update VIP guest, mengetahui jumlah kamar C/I dan C/O.	<input type="checkbox"/>		
Memeriksa area kerja, (kebersihan lobby, counter, store, kelengkapan alat kerja dan kendaraan operasional) dan menerapkan standard grooming sebelum bekerja (diperiksa oleh captain dan chief incharge).	<input type="checkbox"/>		
Memperoleh informasi dari night shift. Update transportation request	<input type="checkbox"/>		
Periksa email, follow up email dan membalas (terutama captain dan chief).	<input type="checkbox"/>		
Memastikan luggage up dan luggage down, ticketing, transportation request, change room dilaksanakan dengan baik dan dipindahkan ke lembar record masing-masing (dikerjakan semua pihak, diperiksa oleh bell captain dan chief concierge). *ticketing termasuk jarang dilaksanakan.	<input type="checkbox"/>		
Stand by sebagai seorang doorman dan bertugas membantu penyambutan di front office entrance (buka/tutup pintu mobil), membantu pengawasan traffic di drop off di depan lobby ground floor dan berkordinasi dengan security.	<input type="checkbox"/>		
Transfer ke afternoon shift (memastikan alat kerja, barang yang dititipkan oleh tamu atau yang dititipkan untuk tamu telah disampaikan ke afternoon shift).	<input type="checkbox"/>		
Mengikuti briefing sore.	<input type="checkbox"/>		
Memastikan mobil telah bersih dan telah terisi bensin.	<input type="checkbox"/>		

(sumber : team concierge)

Berdasarkan hasil table 4.2 diatas, untuk *job description* pada *morning shift* telah dilaksanakan semua oleh *concierge* di Santika Premiere Dyandra Medan. Namun, ada satu poin dimana kegiatan tersebut jarang dilakukan oleh *concierge*. Kegiatan tersebut yaitu :

1. *Ticketing* pada hotel merupakan suatu kegiatan pemesanan tiket penerbangan yang diinginkan oleh tamu yang akan melakukan perjalanan dari suatu kota ke kota tertentu. Pada pelaksanaan *ticketing* ini, pihak *concierge* yang akan memberikan informasi mengenai penerbangan dan harga tiket beserta persyaratan apa saja yang dibutuhkan oleh tamu yang akan melakukan penerbangan tersebut, melaksanakan administrasi penjualan tiket (dimana tamu akan membayarnya dengan pihak fo cahier), mengeluarkan tiket penerbangan yang sudah memperoleh konfirmasi pemesanan tempat dan menyerahkan kepada tamu. Adapun informasi yang dibutuhkan untuk melakukan proses *ticketing* untuk tamu yaitu;

- Nama lengkap tamu,
- Rute perjalanan (dari-ke),
- Hari dan tanggal keberangkatan,
- Jumlah tamu yang ingin melakukan penerbangan,
- Nama maskapai penerbangan yang diinginkan,
- Waktu keberangkatan dan waktu tiba, dan
- Jenis pelayanan untuk penerbangan.

Dalam pelaksanaan kerja *concierge*, *ticketing* termasuk yang jarang dilaksanakan. Dikarenakan, tidak semua tamu meminta bantuan pihak *concierge* untuk melakukan *ticketing*. Terlebih, sekarang di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan juga sudah menyediakan fasilitas komputer khusus bagi tamu yang ingin melakukan *ticketing*/pemesanan tiket penerbangan dan issued ticket sendiri.

Table 4.3

Job description *concierge* afternoon shift

AFTERNOON SHIFT	Y A	J R A N G	T I D A K
Membaca log book, ikut briefing. Mengetahui event yang akan berlangsung, update VIP guest, mengetahui jumlah kamar C/I dan C/O.	<input type="checkbox"/>		
Memeriksa area kerja, (kebersihan lobby, counter, store, kelengkapan alat kerja dan kendaraan operasional) dan menerapkan standard grooming sebelum bekerja (diperiksa oleh captain dan chief incharge). Briefing	<input type="checkbox"/>		
Periksa email, follow up email dan membalas (terutama captain dan chief).		<input type="checkbox"/>	
Memastikan luggage up dan luggage down, ticketing, transportation request, change room dilaksanakan dengan baik dan dipindahkan ke lembar record masing-masing (dikerjakan semua pihak. Dan diperiksa oleh bell captain dan chief <i>concierge</i>). *ticketing termasuk jarang dilaksanakan.	<input type="checkbox"/>		
Stand by sebagai seorang doorman dan bertugas membantu penyambutan di front office entrance (buka/tutup pintu mobil), membantu pengawasan traffic di drop off di depan lobby ground floor dan berkordinasi dengan security.	<input type="checkbox"/>		
Memindahkan monthly transportation request ke daily transportation request.	<input type="checkbox"/>		
Memindahkan storage record ke sheet tanggal berikutnya dan memastikan sudah sesuai antara barang dan data yang ada.	<input type="checkbox"/>		
Transfer ke night shift.	<input type="checkbox"/>		
Handling shuttle dan mengisi bensin		<input type="checkbox"/>	

(sumber : team *concierge*)

Berdasarkan hasil table 4.3 diatas, berikut ini dijelaskan hal-hal yang jarang dilaksanakan oleh *concierge* pada *afternoon shift* di Santika Premiere Dyandra Medan:

- Email / *electronic mail* adalah sebuah surat elektronik (surel) yang dapat memberikan kemudahan bagi semua orang untuk dapat saling berkirim surat dan pesan dengan menggunakan jaringan. *Follow up* email merupakan kegiatan untuk menindaklanjuti surat dan pesan yang masuk baik yang diterima dari tamu hotel maupun antar departemen terkait di hotel tersebut. Salah satu bagian dari pelaksanaan kerja di *concierge* Santika Premiere Dyandra Medan adalah periksa email dan *follow up* email. Periksa email dan *follow up* email ini merupakan bagian penting dalam menunjang pelaksanaan kerja di *concierge*, karena dengan demikian pihak *concierge* dapat mengetahui informasi atau pesan apa saja yang didapatkan melalui email yang diterima. Informasi yang diterima tersebut biasanya berupa informasi mengenai kedatangan atau pengantaran tamu dari/ke bandara, pemesanan tiket keberangkatan tamu dan informasi lainnya yang bersangkutan dengan pelaksanaan kerja *concierge* di hotel itu sendiri. Memeriksa dan *follow up* email pada *afternoon shift* ini jarang terlaksanakan dikarenakan *concierge* pada *shift* sebelumnya yang telah melakukan pemeriksaan dan *follow up* email tersebut, atau *concierge* pada *afternoon shift* yang terkadang kewalahan dalam menghadapi tamu jika *high occupancy* atau banyaknya tamu grup yang berdatangan. Jarang memeriksa email dan *follow up* email dapat mengakibatkan kurangnya informasi bagi *concierge* mengenai tamu ataupun informasi lainnya yang bersangkutan dengan operasional kerja *concierge* itu sendiri.
- Handling shuttle* merupakan kegiatan layanan transportasi yang disediakan hotel untuk hal penanganan mengantar atau menurunkan karyawan hotel setelah selesai dalam melakukan operasionalnya di hotel. *Handling shuttle* ini dilakukan oleh *concierge* bagian *afternoon shift* atau *night shift*. Setelah melaksanakan tugasnya dalam *handling shuttle*, *concierge* juga melakukan pengisian bensin terhadap mobil yang digunakan pada saat itu. Namun, pada pelaksanaan tugas *concierge* ini jarang terlaksanakan. Karena, tidak semua karyawan yang ingin menggunakan layanan *shuttle* dan

banyaknya karyawan hotel yang membawa kendaraan pribadinya ke hotel.

Table 4.4
Job description concierge night shift

NIGHT SHIFT	Y A	J A R A N G	T I D A K
Membaca log book, memperoleh informasi dari afternoon shift	<input type="checkbox"/>		
Menerapkan standard grooming dan diperiksa oleh afternoon captain incharge.	<input type="checkbox"/>		
Handling shuttle dan memastikan pengantaran staff dilakukan dengan baik.*koordinasi dengan night duty incharge ketika meninggalkan area kerja.		<input type="checkbox"/>	
Memeriksa status bensin, memeriksa vehicle log book dan capture halaman log book per hari incharge dan mengirim ke Whatsapp chief concierge.	<input type="checkbox"/>		
Memeriksa dan membersihkan luggage room dan trolley. Dan bila perlu maka trolley di Brasso.	<input type="checkbox"/>		
Mengantar koran ke outlet serta floor yang telah ditentukan.		<input type="checkbox"/>	
Memastikan daily sheet untuk shift berikutnya siap untuk dipakai (control sheet, luggage room record dan daily transportation movement) diperiksa ulang apakah telah sesuai dengan monthly transportation request.	<input type="checkbox"/>		
Mencatat saldo flazz.			<input type="checkbox"/>
Transfer ke morning shift.	<input type="checkbox"/>		

(sumber : team concierge)

Berdasarkan beberapa hasil table 4.4 diatas berikut ini dijelaskan hal-hal yang jarang atau tidak dilaksanakan oleh *concierge* pada *night shift* di Santika Premiere Dyandra Medan:

1. *Handling shuttle* merupakan kegiatan layanan transportasi yang disediakan hotel untuk hal penanganan mengantar atau menurunkan karyawan hotel setelah selesai dalam melakukan operasionalnya di hotel. *Handling shuttle* dalam pelaksanaan kerja *concierge* pada *night shift* yang dilakukan pada malam hari ini termasuk jarang dilaksanakan. Karena, tidak setiap hari ada karyawan hotel yang harus diantar pulang dan juga terkadang terbatasnya jumlah *concierge* yang berada di *counter* akan menyulitkan operasional hotel jika ada tamu yang membutuhkan bantuan dari pihak *concierge*.
2. Santika sebagai bagian dari PT. Grahawita Santika yang berkerja dibidang usaha perhotelan tidak lepas dari kegiatan induknya yaitu bisnis media. Oleh sebab itu, menjadi standar dalam pelayanan santika group adalah menyedaikan koran yang diterbitkan oleh PT. Kompas

Gramedia. Di Santika Premiere Dyandra Medan sendiri koran yang dibagikan adalah Kompas, Analisa dan Tribun Medan. Sesuai standarnya pengantaran koran tersebut dibagikan kebeberapa outlet yang ada di Santika Premiere Dyandra. Outlet-outlet yang menjadi sasaran penyebaran koran tersebut seperti, lobby lantai dasar (lobby *concierge*), lobby reception, restoran, kafe, floor hotel yang telah ditentukan dan bahkan beberapa kamar yang ditempati oleh tamu VIP (optional tergantung keinginan tamu). Namun, dikarenakan dengan seiring perkembangan media elektronik dan internet, hampir seluruh tamu hotel kurang berminat dalam membaca koran dan berpindah dengan menggunakan gadget sehingga pelaksanaan dalam pengantaran koran termasuk jarang dilakukan di Santika Premiere Dyandra Medan.

3. Kartu Flazz adalah kartu yang digunakan untuk memudahkan setiap transaksi tanpa menggunakan uang tunai, seperti pembayaran tol, pembelian bahan bakar, bayar parkir di mal atau supermarket dan lainnya. Salah satu kegiatan yang termasuk dalam pelaksanaan kerja *concierge* yang berhubungan dengan kartu flazz ini adalah mencatat saldo pada kartu flazz. Namun, pencatatan saldo kartu flazz sekarang merupakan kegiatan yang tidak dilaksanakan dalam pelaksanaan kerja bellboy dikarenakan pencatatan saldo flazz dilakukan oleh pihak accounting dan segala hal yang berkaitan dengan transaksi merupakan tanggung jawab pihak accounting.

Table 4.5
Upaya peningkatan kualitas pelayanan

Uraian	Penilaian		
	Ya	Cuk up	kura ng
Meningkatkan keramah-tamahan pelayanan barang bawaan tamu oleh bellboy terhadap tamu.	<input type="checkbox"/>		
Menerapkan Standar Operasional Prosedur dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.	<input type="checkbox"/>		
Memastikan setiap perlengkapan yang mendukung pelayanan terhadap tamu, seperti luggage trolley, luggage tag, hold for pick up tersedia di area kerja <i>concierge</i> .	<input type="checkbox"/>		
Mengutamakan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pengantaran barang bawaan tamu.	<input type="checkbox"/>		
Menjalin kerja sama yang baik antar petugas <i>concierge</i> dalam kegiatan		<input type="checkbox"/>	

operasional.			
Memastikan setiap barang telah diterima oleh setiap tamu dengan baik dan benar.		□	
Menjalin koordinasi yang baik dalam melakukan pemindahan barang tamu yang pindah kamar/room change.	□		

(sumber: Olahan Penulis)

Berdasarkan hasil table 4.5 diatas, maka dapat dijelaskan upaya concierge dalam peningkatan kualitas pelayanan pada tamu yang sudah cukup baik, namun ada beberapa poin dimana upaya tersebut belum maksimal atau dapat dikatakan cukup dalam pelaksanaannya yang dilakukan oleh concierge. Berikut ini hal-hal yang cukup dilaksanakan oleh concierge yaitu:

1. Menjalin kerja sama yang baik antar petugas concierge dalam kegiatan operasional; kegiatan ini termasuk kategori cukup terlaksanakan karena terkadang terjadi kurangnya koordinasi antar petugas concierge dalam melakukan *handover* ke *shift* berikutnya.
2. Memastikan setiap barang telah diterima oleh setiap tamu dengan baik dan benar; kegiatan ini juga termasuk kategori cukup dalam hal upaya peningkatan kualitas pelayanan pada tamu. Karena, petugas *concierge* yang terkadang kurang teliti dalam pengecekan barang bawaan tamu. sehingga mengakibatkan kesalahan dalam memberikan barang titipan tamu dan juga biasanya berkaitan dengan poin pertama.

Table 4.6Penilaian pelaksanaan kerja *Concierge*

No	Uraian	Penilaian			Total
		Ya	Jarang	Tidak	
1.	<i>Concierge</i> melaksanakan tugasnya pada <i>morning shift</i>	9	-	-	9
2.	<i>Concierge</i> melaksanakan tugasnya pada <i>afternoon shift</i>	7	2	-	9
3.	<i>Concierge</i> melaksanakan tugasnya pada <i>night shift</i>	6	2	1	9

(sumber: Olahan Penulis)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa *bellboy* yang penulis lakukan seperti pada tabel sebelumnya, secara garis besar bahwa

pelaksanaan tugas *concierge* pada *front office department* Santika Premiere Dyandra Hotel Medan sudah banyak terlaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat sebagaimana hampir seluruh pelaksanaan kerja di setiap shiftnya terlaksanakan. Hanya terdapat beberapa poin yang jarang dilakukan pada operasionalnya seperti memeriksa email, *handling shuttle*, mengantar koran, dan *ticketing*. Dan untuk pelaksanaan kerja yang tidak dilakukan yaitu pencatatan saldo *flazz*.

4.2.2 Kendala Bagian *Concierge* Dalam Melakukan Pelayanan Pada Tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan

Seperti yang dijelaskan oleh Kotler (2003 : 464), pelayanan (*service*) adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Dalam melaksanakan operasional pelayanan pada tamu, terkadang tidak selamanya berjalan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan tamu. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi *concierge*, dimana kendala tersebut dapat mempengaruhi kelancaran operasional hotel dan kualitas pelayanan pada tamu. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa *bellboy* dan observasi penulis selama melakukan kegiatan praktek kerja lapang di Santika Premiere Dyandra Medan terdapat beberapa kendala yang dihadapi *concierge* selama menjalankan pelaksanaan kerja. Kendala tersebut sebagai berikut :

1. Kurangnya koordinasi antar petugas *concierge* dalam hal *handover* ke *shift* selanjutnya. Hal ini terjadi karna petugas *concierge* yang terkadang terburu-buru dalam melayani tamu ataupun terkadang banyaknya jumlah tamu dan *luggage* yang tidak tertangani dengan jumlah *concierge* yang kadang terbatas per shiftnya. *Handover* sendiri adalah proses pengalihan wewenang dan tanggung jawab saat peralihan waktu gilir kerja dari *shift* sebelumnya ke *shift* berikutnya.

- Maka dari itu, *handover* ini sangat penting bagi petugas *conciierge shift* berikutnya. Karena berfungsi untuk menghindari kesalahpahaman dalam berkomunikasi dan penyampaian informasi sehingga dapat memudahkan *conciierge* dalam melaksanakan operasional kerja yang lebih baik terutama dalam memberi pelayanan pada tamu. Adapun alat bukti untuk *handover* di *conciierge* yaitu menggunakan log book. Log book ini merupakan buku catatan yang berisi informasi-informasi yang membutuhkan tindak lanjut dari shift sebelumnya untuk shift selanjutnya.
2. Tamu yang merasa harga *pick up* dan *drop off* terlalu mahal sehingga membandingkannya dengan aplikasi online. Seperti pada umumnya, setiap hotel berbintang 4 ke atas pasti memiliki layanan *service pick up* dan *drop off* tamu atau yang dikenal dengan istilah pelayanan pengantaran atau penjemputan tamu yang disediakan oleh hotel namun berbayar. Standarnya layanan ini dikenakan dengan harga yang telah ditentukan sesuai dengan kebijakan hotel masing-masing. Tak jarang terkadang harga yang disediakan pihak hotel untuk layanan *service* ini tidak sesuai dengan keinginan tamu, dimana harga yang disediakan biasanya relatif lebih mahal bila dibandingkan dengan kondisi sekarang dimana banyak penyedia layanan aplikasi online dengan harga yang relatif lebih murah sehingga banyak tamu yang merasa mahal dan lebih memilih dengan menggunakan aplikasi online.
 3. Berdasarkan hasil wawancara, menurut *conciierge* permintaan tamu grup untuk *luggage up* terkadang menjadi suatu kendala bagi mereka. Santika Premiere Dyandra merupakan hotel bisnis dimana tamu yang datang kebanyakan merupakan tamu bisnis atau tamu event yang biasanya datang secara rombongan. Hal ini menjadi kendala bagi *conciierge* karena, tamu tersebut yang meminta pengantaran barangnya untuk segera diantar ke kamar masing-masing. Terlebih jika hotel dalam keadaan *high season* dan banyak *event* yang berlangsung.
 4. Kendala *conciierge* dalam hal pelayanan penitipan barang tamu. Pelayanan penitipan barang tamu merupakan tanggung jawab dari *conciierge*. Setiap tamu yang ingin menitipkan barangnya, pasti akan berhubungan langsung dengan bagian *conciierge*. Santika Premiere Dyandra Medan sendiri memiliki fasilitas tempat yang dapat digunakan untuk penyimpanan barang titipan tamu. Tempat untuk menyimpan barang tamu tersebut yaitu *luggage store*. *Luggage store* ini digunakan untuk tempat penyimpanan makanan kering atau barang titipan tamu yang bersifat dapat disimpan dalam jangka waktu yang lama dan *chiller* ataupun *freezer* untuk penitipan barang tamu berupa makanan yang bersifat mudah basi. Beberapa kendala *conciierge* dalam menghadapi penitipan barang tamu seperti :
 - a. Penitipan barang tamu peserta event. Hal ini yang menjadi kendala bagi seorang *conciierge* karena, banyak tamu peserta event yang meminta untuk menitipkan barang mereka. Sementara, dalam penanganan hal ini penitipan barang bawaan tamu peserta event tidak dapat diterima/dititipkan di *conciierge* dan barang tersebut merupakan tanggung jawab pihak pic dari event tersebut. Namun, tetap diberlakukan secara *fleksibel* tergantung dengan keadaan di hotel, apakah hotel sedang *high occupancy* atau tidak.
 - b. Permintaan tamu untuk penitipan barang dalam satu *chiller* atau *freezer*. Tempat penyimpanan barang tamu berupa makanan yang mudah basi biasanya di *chiller* atau *freezer*. Namun, terkadang terdapat kerusakan yang diluar tanggung jawab pihak *conciierge*. Misalnya, asi yang basi, asi dan durian dalam satu *freezer* yang menyebabkan asi menjadi bau atau hal lainnya sehingga mengakibatkan tamu *complaint*. Padahal tamu sudah menandatangani bahwasanya segala bentuk kerusakan dan bau tidak menjadi tanggung jawab hotel, dikarenakan pihak hotel hanya memberikan bantuan kepada tamu yang ingin menitipkan barangnya.

- c. Permintaan tamu dalam hal penitipan makanan 2 hari yang lalu. Berdasarkan kebijakan hotel, dalam hal penitipan makanan pihak hotel hanya memberikan batas penyimpanan dalam 1x24 jam. Contoh nasi goreng dari grabfood dan lainnya.
5. Petugas *conciierge* yang kurang teliti dalam pengecekan barang bawaan tamu. Keamanan barang-barang bawaan tamu tiba, berangkat, pindah kamar dan penanganan penyimpanan barang tamu merupakan tanggung jawab dari seksi ini. Dalam hal penitipan atau penyimpanan barang tamu, seorang *bellboy* akan memberikan *luggage tag* yang berfungsi sebagai kartu penanda barang bawaan tamu. Kurangnya ketelitian *conciierge* dalam pengecekan barang tamu dapat mengakibatkan kesalahan dalam memberikan barang titipan tamu.
6. Terbatasnya jumlah *bellboy* yang ada di *conciierge*. Sebagaimana peran *conciierge* di Santika Premiere Dyandra sangat penting, sebagai *representative* hotel yang pertama kali dijumpai oleh tamu. Terkadang, terbatasnya jumlah *bellboy* dalam operasional *conciierge* per shiftnya membuat mereka kewalahan dalam melayani tamu, terlebih jika hotel sedang *high season* dan banyaknya tamu grup/event yang dapat mengakibatkan tidak teratasinya permintaan tamu. Jika pada saat operasionalnya jumlah *bellboy* dirasakan kurang, terlebih pada keadaan *high season* maka sebagai solusi pihak *conciierge* meminta bantuan kepada pihak *front desk agent* atau *guest relation officer*.
7. Kurangnya pemahaman *conciierge* dalam berbahasa asing juga menjadi kendala dalam melaksanakan tugasnya. Tamu yang datang tidak hanya tamu yang berasal dari Indonesia, tak jarang tamu yang datang ke hotel ini juga terdapat tamu asing. Tidak menguasai berbagai bahasa asing menjadi kendala bagi *conciierge* dalam melaksanakan tugasnya karena kesulitan dalam berkomunikasi terlebih ketika tamu yang datang merupakan tamu asing yang tidak dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris. Oleh sebab itu,

sebagai solusi diperlukan *bellboy* yang dapat berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa asing.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Conciierge* sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa pelaksanaan kerja yang masih jarang dan tidak dilakukan dalam pelaksanaan kerja *conciierge* di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan. Beberapa poin tersebut diantaranya :
 - a. Memeriksa email dan *follow up* email,
 - b. *Handling shuttle* dan memastikan pengantaran staff,
 - c. Mengantar koran ke beberapa outlet serta floor yang telah ditentukan,
 - d. Ticketing atau pemesanan tiket untuk penerbangan tamu, dan
 - e. Tidak lagi melakukan pencatatan saldo flazz.
2. Pada pembahasan sebelumnya, terdapat beberapa kendala yang dihadapi *conciierge* di Santika Premiere Dyandra Medan yaitu masih kurangnya koordinasi antar petugas *conciierge* dalam hal *handover* ke *shift* selanjutnya, *conciierge* yang mengalami kendala dalam menangani barang titipan tamu di hotel dan penitipan barang bawaan tamu grup, petugas *conciierge* yang terkadang kurang teliti dalam pengecekan barang tamu yang mengakibatkan kesalahan dalam memberikan barang titipan tamu, terbatasnya jumlah *conciierge* dalam operasional per shiftnya sehingga mengakibatkan tidak teratasinya permintaan tamu terlebih jika hotel dalam keadaan *high occupancy*, serta pengetahuan *conciierge* yang masih kurang dalam berbahasa asing selain Bahasa Inggris.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di *conciierge* Santika Premiere Dyandra Hotel Medan, berikut ini saran dari penulis agar *conciierge* dapat

melakukan operasionalnya dengan baik dan lancar untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu :

1. Sebaiknya *conciierge* lebih meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pelaksanaan kerja yang masih jarang terlaksanakan dan semua kegiatan harus ditulis di log book serta perlu dilakukannya pengawasan serta evaluasi dari chief *conciierge* dengan tegas, untuk mengatasi pelaksanaan kerja yang masih jarang dilaksanakan oleh *conciierge* dan juga terjalin koordinasi yang baik antar petugas *conciierge* terlebih dalam melakukan *handover* ke shift berikutnya, sehingga *conciierge* dapat menjalankan pelaksanaan kerja yang lebih baik terutama dalam memberi pelayanan pada tamu.
2. Sebaiknya *conciierge* lebih meningkatkan ketelitiannya dalam penanganan barang titipan tamu dengan lebih memastikan bahwa *luggage tag* setiap barang sudah benar dan barang telah diterima oleh tamu dengan baik dan benar.
3. Sebaiknya ada penambahan staff *conciierge* di Santika Premiere Dyandra Hotel. Karena kurangnya *bellboy* dapat membuat kewalahan dalam melayani tamu dan penitipan barang bawaan tamu yang datang ke hotel terlebih jika hotel dalam keadaan *high occupancy*. Dan setiap *bellboy* juga perlu memperluas pengetahuannya dalam berbahasa asing agar dapat berkomunikasi dengan baik kepada tamu, terlebih kepada tamu tidak dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris.

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PASTRY BAKERY (STUDY KASUS PADA TOKO HAVANA BANDUNG). In *National Conference of Creative Industry*.

HAQ, M. PROSEDUR PELAYANAN CONCIERGE ATTENDANT TERHADAP TAMU DI HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA.

Kasmir, S. E. (2005). MM. Etika Customer Service. *Jakarta: Rajawali Pers*.

Perangin Angin, L. (2001). Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik.

Saputro, M. (2014). Tugas Dan Tanggungjawab Conciierge Dalam Melayani Tamu Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Lor In Surakarta.

Soenarno, A. (2006). Front office management. *Yogyakarta: Andi Offset*.

Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.

Sulastiyono, A. (1999). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2007). Teknik dan Prosedur Divisi kamar pada bidang Hotel. *Bandung: Alfabeta*.

Suwithi, N. W. (2008). Akomodasi Perhotelan. *Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan*.

Tampubolon, R. (2017). Peranan Conciierge dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Grand Aston Yogyakarta.

Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2000). Professional hotel front liner. *Jakarta: Kesaint Blanc (edisi pertama)*.

<https://www.mysantika.com/indonesia/medan/hotel-santika-premiere-dyandra-medan/>

REFERENSI

- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bratayasa, I. N. (2005). Diktat Kantor Depan.
- Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). THE APPLICATION OF HYGIENE AND SANITATION AS AN EFFORT TO IMPROVE THE QUALITY OF PATISSERIE PRODUCTS. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).
- Achmad, S. H., & Gusnadi, D. (2018, September). PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI