PERANAN *CONCIERGE* DALAM USAHA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh :

LAILIZA LUTHFIYANTI

NO. MHS : 315100830

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2020

PERANAN *CONCIERGE* DALAM USAHA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Terapan
Pengelolaan Perhotelan

Oleh :

LAILIZA LUTHFIYANTI

NO. MHS : 315100830

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2020

PERANAN *CONCIERGE* DALAM USAHA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Oleh :

LAILIZA LUTHFIYANTI

NO. MHS : 315100830

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Hj. Saryani, M.Si	RM. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S. Sos, M. Si.
NIDN : 0517066001	NIDN : 0518117401

Mengetahui

Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto,S,Sos, S.ST, M.M

NIDN: 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

PERANAN *CONCIERGE* DALAM USAHA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh
LAILIZA LUTHFIYANTI
No. Mhs : 315100830
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal :

TIM PENGUJI

Penguji Utama	**: Dra. Nuharani, M. Pd** **NIDN. 0530046603**	:
Penguji II	**: Dr. Hj. Saryani, M. Si** **NIDN. 0517066001**	:
Penguji III	**: RM. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S. Sos, M. Si.** **NIDN. 0518117401**	:

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Lailiza Luthfiyanti*

No. Mhs : 315100830

Program Studi : D4 Pengelolaan Hotel

Judul Skripsi : Peran *Concierge* Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya bahwa tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

METERAI TEMPEL 776CEAHF703730225 6000 ENAM RIBU RUPIAH

gyakarta, 29 Juli 2020
g membuat pernyataan,

Lailiza Luthfiyanti
Nim: 315100830

MOTTO

"People will forget what you said, forget what you did, but people never forget how you made them feel."

(Maya Angelou)

"Only a life lived to the service of others is worth living."

(Albert Einstein)

"Life is like a movie, write your own ending and keep believing."

(Penulis)

"Jangan fokus dengan ide, fokus dengan eksekusi."

(Kholik)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan megucapkan syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan cinta dan kasih saya untuk :

1. Bapak Bagus Umar Bahagia, Ibu Rufaida Sri Damayanti, Mbak Nia, Mbak Nisa dan Jihan serta keluarga tercinta yang telah memberikan segenap cinta dan kasih sayang, semangat, pengorbanan, dan doa yang tidak ada putus-putusnya untuk saya.
2. Kerabat saya Risma, Rosita, Kholik, Priyanka, Titis, Karin, Intan, Kaka yang selalu memberi semangat dan turut mendoakan saya. Serta keluarga saya di kelas Administrasi Hotel-C terimakasih atas dukungannya sampai skripsi ini selesai.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucap syukur kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati dan dukungan orang-orang di sekeliling penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Peranan Concierge Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Hyatt Regency Yogyakarta" guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisataan pada Program Pengelolaan Perhotelan Sekolat Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi –tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Ibu Dr.Hj.Saryani, Dra. M.Si selaku pembimbing I yang telah sabar memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
2. Bapak RM. Jonet Sinangjoyo S.sos,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah bijaksana memberi bimbingan, arahan, dan saran dalam penulisan Skripsi ini.

3. Ibu Dra. Nuharani M. Pd selaku dosen penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermafaat ntuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M.selaku Ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta Staff sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan keterampilan yang bermanfaat.
6. Pihak Hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Para responden penelitian dari *Front Office* dan *Concierge* di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan. Semoga bantuan Bapak/Ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 29 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ……... ii

HALAMAN PENGESAHAN..... iii

BERITA ACARA UJIAN..... iv

PERNYATAAN KESLIAN..... v

HALAMAN MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

ABSTRAK xv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Batasan Masalah..... 5

D. Tujuan Penelitian 5

E. Manfaat Penelitian 5

BAB II LANDASAN TEORI 5

A. Landasan Teori 6

1. Front Office Department 6

2. Concierge Section 14

3. Kualitas Pelayanan 19

4. Dimensi Kualitas Pelayanan 23

B. Kerangka Pemikiran 25

C. Penelitian Terdahulu 27

BAB III METODE PENELITIAN 33

A. Jenis Penelitian 33

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 33

C. Teknik Cuplikan 34

D. Sumber Data 34

E. Teknik Pengumpulan Data 35

F. Keabsahan Data 37

G. Metode Analisis Data 37

H. Alur Penelitian 39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 42

1. `Sejarah Berdirinya Hyatt Hotel Cooperation 42

2. Profil Hyatt Regency Yogyakarta 43

3. Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta 44

4. Logo Hyatt Regency Yogyakarta 45

5. Visi Misi Hyatt Regency Yogyakarta 46

6. Fasilitas Hyatt Regency Yogyakarta 47

7. Tipe Kamar Hyatt Regency Yogyakarta 55

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan 59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 76

A. Kesimpulan 76

B. Saran 79

DAFTAR PUSTAKA 80

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tipe dan Harga Kamar 56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Hyatt Regency Yogyakarta 44

Gambar 4.2. Peta Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta..... 44

Gambar 4.3. Logo Hyatt Regency Yogyakarta..... 45

Gambar 4.4. Regency Club Lounge Hyatt Regency Yogyakarta 48

Gambar 4.5. Kemangi Bistro Hyatt Regency Yogyakarta..... 49

Gambar 4.6. Paseban Lounge Hyatt Regency Yogyakarta..... 50

Gambar 4.7. Panorama Teras Hyatt Regency Yogyakarta 51

Gambar 4.8. Bogey's Teras Hyatt Regency Yogyakarta..... 51

Gambar 4.9. *Meeting Room* Hyatt Regency Yogyakarta..... 52

Gambar 4.10. *Golf Course* Hyatt Regency Yogyakarta..... 54

Gambar 4.11. Kolam Renang Hyatt Regency Yogyakarta 55

Gambar 4.12. *Presiden Suite* Hyatt Regency Yogyakarta..... 57

Gambar 4.13. *Executive Suite* Hyatt Regency Yogyakarta..... 57

Gambar 4.14. *Junior Suite* Hyatt Regency Yogyakarta..... 58

Gambar 4.15. Regency Club Hyatt Regency Yogyakarta..... 59

Gambar 4.16. *Graden View* Hyatt Regency Yogyakarta..... 59

ABSTRAK

Dalam industri yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk setiap tamu yang datang. Salah satu bagian di hotel yang bertanggung jawab atas pelayanan tersebut yaitu *Front Office Department*. Dalam *Front Office Department* terdapat salah satu *section* yang merupakan pusat pelayanan yaitu *concierge section*. Penelitian dengan judul "Peran *Concierge* Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Hyatt Regency Yogyakarta", memiliki rumusan masalah bagaimana peran *concierge* dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *concierge* dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder. Data akan dianalisa dengan teknik analisis interaktif. Data yang telah diperoleh dengan reduksi, disajikan dalan display data deskriptif yang bersifat naratif kemudian ditarik kesimpulan. Landasan teori yang digunakan adalah front office department, concierge section, kualitas pelaynan dan dimensi kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan *concierge* untuk Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dinilai sudah baik. Dengan adanya survei tingkat kepuasan pelanggan yang menjadi acuan manajemen Hotel Hyatt Regency Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu. Dilihat dari segi lima dimensi pelayanan (*Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tengibles*) yang diberikan pada tamu.

Kata kunci : Kualitas Jasa, Dimensi Pelayanan, Kepuasan Tamu.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi yang menjual pelayanan jasa. Seperti yang diketahui secara umum hotel adalah bangunan yang digunakan untuk pelayanan kamar, makanan, dan minuman serta rekreasi yang dikelola dengan tujuan komersial. Hotel memberikan jasa pelayanan yang disebut *Hospitality Service* yang akan membuat tamu merasa seperti di rumah sendiri. Usaha perhotelan yang termasuk dalam industri jasa pelayanan memegang peran penting dalam memenuhi serta memuaskan keinginan yang dibutuhkan tamu. Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu merupakan hal pokok yang sangat penting dalam industri perhotelan.

Hotel dapat dikatakan berhasil jika pelayanan yang diberikan memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen. Bagi perusahaan yang berorientasi pelanggan, akan selalu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kinerja perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar para tamu puas dengan yang diberikan. Salah satu bagian di hotel yang bertanggung jawab atas pelayanan tersebut yaitu *Front Office Department*.

Front Office Department adalah suatu bagian yang ada dihotel yang bertugas menjual kamar dan memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh tamu. *Front Office* memberi kesan pertama dan terakhir tamu yang datang. Selain memberi kesan yang baik pada tamu, *Front Office* juga merupakan sumber informasi dan hampir semua kegiatan tamu hingga menampung keluhan tamu. Dalam *Front Office Departmen*t terdiri dalam beberapa *section*, salah satunya yaitu *Concierge Section*.

Concierge section, bertugas memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu, pindah kamar, serta memberikan informasi yang ada di hotel maupun luar hotel kepada tamu yang membutuhkan. Untuk itu, seorang *concierge* harus menguasai berbagai informasi dan harus selalu *up date* dengan hal-hal terkini, terutama yang ada di dalam hotel maupun di luar hotel seperti tempat wisata, tempat kuliner, tempat perbelanjaan, dan berbagai acara yang sedang berlangsung, serta berbagai tempat penting. Hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk setiap tamu yang datang, terutama kualitas jasa yang ada pada *concierge section*. Tamu akan mencari *concierge* bilamana menghadapi masalah. Apabila tamu menghendaki informasi lain seputar hotel maupun informasi apa saja yang dibutuhkannya, maka sumber

yang dihubunginya adalah *concierge*. Dalam front office, *concierge section* merupakan pusat pelayanan.

Pelayanan yang memuaskan juga dapat memberikan citra baik hotel dimata tamu. Kepuasan pelanggan menjadi topik yang cukup penting. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan loyalitas konsumen, yang membandingkan dengan apa yang mereka dapat dengan apa yang mereka harapkan. Dalam industri pariwisata, kualitas sangat penting bagi perusahaan dan konsumen. Pemberian pelayanan yang baik kepada konsumen akan menciptakan kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan kembali lagi dan mempromosikan kepada orang lain. Kualitas jasa menjadi salah satu strategi yang penting dalam persaingan. Konsumen akan membandingkan harapan konsumen dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan berupa pemberian pelayanan yang memuaskan. Dalam melaksanakan tugasnya seorang *concierge* profesional harus memiliki empat sikap pokok.

Empat sikap yang harus dimiliki *concierge* yaitu *personality* atau kepribadian, sebagai pola yang khas dari pikiran, perasaan dan tingkah laku yang membedakan orang yang satu dengan yang lain dan tidak berubah lintas waktu dan situasi (Kurniawaty, 2008:7). *Attitude* atau tingkah laku, perilaku yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan biasa-biasa saja (netral) dari seseorang terhadap sesuatu bisa benda, kejadian, situasi, orang-orang atau kelompok (Sarwono, 2009:201). *Grooming* atau penampilan

seseorang dari ujung rambut sampai ujung kaki dimulai dari kebersihan tubuh dan keterampilan pribadi, cara berpakaian sampai dengan tutur kata dan sopan santun (Adi Soenarno, 2006:94). *Knowledge* adalah informasi yang diberikan oleh orang lain seperti konsep, teori, data, dan lain-lain (Notoatmodjo, 2003:139).

Personality sebagai ciri khas yang yang menandakan bahwa seorang *hotelier* memiliki kepribadian baik. *Attitude* sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari, karena harus bersikap sopan santun terhadap tamu supaya tamu merasa dihormati dan dihargai. *Grooming* harus sangat diperhatikan karena berdampak dalam pencapaian kinerja pribadi maupun kelompok organisasi. Penampilan merupakan hal yang harus diperhatikan organisasi yang menjual jasa. Sedangkan *knowledge* yang dimiliki oleh seorang *concierge* harus sangat luas terutama tentang hotel sehingga informasi apapun yang dibutuhkan tamu dapat dijawab secara rinci dan jelas. Namun berdasarkan hasil survey sementara yang dilakukan oleh peneliti menunjukan bahwa belum adanya data secara lengkap terkait peran *Concierge* dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis berkeinginan untuk menyusun penelitian dengan judul : Peranan *Concierge* dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Depertment* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut :

Bagaimana peranan *concierge* dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui peranan *concierge* dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi STP AMPTA

   Sebagai bahan bacaan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Bagi Penulis

   Dapat menjadi sarana untuk mengembangkan potensi diri dan wawasan khusus yang berkaitan dengan materi yang disajikan.

3. Bagi Hotel

   Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi hotel sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja dan menentukan suatu strategi perusahaan khususnya dalam mengoptimalkan fungsi dan peranan.