

KIK
Tas Pus 21/02
Kri
m

MENINGKATKAN KUALITAS CONCIERGE DI HOTEL SHANGRI-LA SURABAYA

**(STUDI DESKRIPTIF : MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA CONCIERGE
MELALUI DEPARTEMEN SERVICE CENTRE SERTA RESPON DARI CUSTOMER)**

TUGAS AKHIR



OLEH :

Yafet Lukas Kristianto

NIM : 079810456-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Gasal Tahun 2001/2002

Lembar Persetujuan

Setuju untuk di ujikan
Surabaya, 29 Januari 2002

Dosen Pembimbing



EDWIN FIATIANO.S.sos

NIP: 132208716

Abstraksi

Perhotelan merupakan bisnis yang berkembang seiring dengan tumbuh suburnya industri pariwisata di Indonesia dewasa ini. Tak dapat dipungkiri bahwa berbagai hotel kemudian saling bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para tamunya. Salah satu jalan untuk memenangkan persaingan tersebut adalah melalui meningkatkan kualitas pelayanan *Concierge*.

Departemen *Service Centre*, khususnya petugas pelayanan barang sangat membutuhkan sistem penanganan barang secara profesional. *Concierge* sebagai orang petugas yang bertanggung jawab menangani barang-barang bawaan tamu harus mempunyai sikap, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Penulis melakukan Penelitian yang berlokasi di Shangri-La Surabaya ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang menghasilkan data deskriptif yang berupa informasi-informasi tertulis atau lisan dari orang-orang yang mempunyai hubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh *Concierge* melalui perilaku yang diamati serta dari studi kepustakaan yang berhubungan dengan fokus penelitian. Sedangkan untuk mendapatkan tanggapan dari pelayanan *concierge*, penulis memperoleh dari tamu Shangri-La Surabaya yang pernah menggunakan jasa *Concierge*. Dan data-data tentang upaya meningkatkan kualitas pelayanan *Concierge*, peneliti memperolehnya melalui informan-informan yang terdiri dari *Service Centre Manager* dan *Concierge*. Teknik pengumpulan datanya, penulis menggunakan wawancara tak berstruktur melalui pedoman wawancara, teknik dokumentasi dan teknik observasi yang mana penulis pernah terlibat langsung di dalamnya.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Concierge* dapat dilakukan dengan memberikan *Training* kepada *Concierge* secara teratur agar dapat tercapai tujuan untuk mendapatkan kesan yang baik bagi tamu. Selain itu *Briefing* dan kemauan yang keras dari *Concierge* itu sendiri untuk menambah wawasan dan pengetahuan sehingga dapat meminimalkan keluhan tamu dan dapat memperoleh tanggapan yang baik dari tamu.

Dari data yang diperoleh di lapangan serta dari hasil analisa dapat dijelaskan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan *Concierge* mempunyai peranan yang penting di dalam memuaskan kebutuhan tamu.