



Jurnal Hospitaliti

ANALISIS PENILAIAN TAMU TENTANG PELAYANAN *CONCIERGE* PERSPEKTIF PELAYANAN KARYAWAN DIVISI *CONCIERGE*, DAN *FEEDBACK* TAMU SECARA UMUM (STUDI KASUS DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO)

Hendri Reydi Bandil, Claurensya Maramis, Sony Wijanarko
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

Provide 4-6 Keywords
Analysis
Service
Concierge
Feedback

Keywords:

Analisis
Servis
Ruang Serbaguna
Masukan

ABSTRACT

The purpose of this study is to first describe the guest's assessment of the concierge service at the Sintesa Peninsula Hotel Manado. Second, to identify guest feedback about services at concierge section of the Sintesa Peninsula Hotel Manado. The research location is at the Sintesa Peninsula Hotel Manado, precisely on Jl. Jendral Sudirman, Wenang Mountain, Pinesaan, Wenang, Manado City, North Sulawesi. There were three informants/guests interviewed by the researcher. There were three informants/concierge employees interviewed by the researcher. Researchers also retrieved data sources through Tripadvisor by taking twelve screenshots from April 2019 to April 2020. Researchers used various data sources, such as field notes, journals/diaries, and smartphones to record videos during interviews. The results showed that the concierge services as a whole was very good, but there were some guests who felt that this hotel did not match the stars classification for the facilities were not good. There were also several guests who rated one of the employees as having poor service. However, the overall the service is very good. It is suggested that the hotel must pay more attention to some indicators of a five-star hotel, so that it can match the stars.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan pertama, penilaian tamu tentang pelayanan *concierge* di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Kedua, *feedback* tamu tentang pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Lokasi penelitian berada di Sintesa Peninsula Hotel Manado tepatnya di Jl. Jendral Sudirman, gunung Wenang, Pinesaan, Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Informan/tamu yang diwawancarai oleh peneliti berjumlah tiga orang. Informan/karyawan *concierge* yang diwawancarai oleh peneliti berjumlah tiga

orang. Peneliti juga mengambil sumber data melalui *Tripadvisor* dengan cara mengambil tangkapan layar (*screenshot*) sebanyak dua belas tangkapan layar dari bulan April 2019 sampai dengan April 2020. Peneliti menggunakan berbagai macam sumber data, seperti catatan lapangan (*fieldnotes*), jurnal/catatan harian, dan *smartphone* untuk merekam video ketika wawancara dan juga untuk mengambil gambar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian tentang pelayanan *concierge* secara keseluruhan sangat baik, tapi ada sebagian tamu merasa hotel ini tidak cocok dengan bintangnya, fasilitasnya yang kurang baik, juga ada tamu yang menilai salah satu karyawan yang pelayanannya kurang baik. Secara garis besar pelayanan di hotel ini sangat baik. Pihak hotel harus memerhatikan indikator-indikator hotel bintang lima, agar bisa sesuai dengan bintangnya.

PENDAHULUAN

Dunia perhotelan di Indonesia menunjukkan kemajuan yang cukup pesat, terbukti dari semakin meningkatnya pertumbuhan jumlah hotel yang didirikan di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia, jumlah hotel berbintang di Indonesia terbaru adalah 3.314 dengan jumlah kamar 314.051 (<https://www.bps.go.id/publication>). Hal ini tidak mengherankan mengingat kebutuhan akan hotel juga semakin meningkat. Hotel tidak hanya menjadi tempat penginapan bagi orang-orang yang berwisata, tetapi hotel juga dijadikan sebagai tempat penginapan bagi orang-orang yang sedang berbisnis di daerah tempat hotel tersebut berada. Hotel juga banyak dijadikan sebagai tempat berlangsungnya berbagai acara seperti seminar, resepsi pernikahan, pameran, dan sebagainya.

Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki perkembangan usaha perhotelan yang cukup pesat adalah Provinsi Sulawesi Utara terlebih khusus kota Manado. Perkembangan usaha dalam bidang perhotelan di Manado memiliki kemajuan yang baik. Hal ini dilandaskan bahwa Manado dikenal sebagai Kota Pariwisata. Kenyataan ini merupakan daya tarik Kota Manado sebagai salah satu destinasi wisata di Indonesia. Manado juga semakin istimewa dikarenakan banyaknya atraksi wisata dan dikenal sebagai kota yang aman, nyaman, dan ramah. Keadaan tersebut mempengaruhi persaingan bisnis di bidang perhotelan di Manado semakin ketat.

Sintesa Peninsula Hotel Manado adalah hotel berbintang lima yang dibangun pada tahun 2008 terletak di pusat kota Manado. Lokasinya sangat strategis dan dikelilingi pusat perbelanjaan. Berdasarkan data Sintesa Peninsula Manado, jumlah kamar yang dimiliki Hotel ini adalah 150 kamar. Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki departemen-departemen yang saling mendukung dalam operasional kerja hotel. Departemen-departemen tersebut yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, *Engineering Department*, *Human Resources Department*, *Sales and Marketing Department*.

Front office departemen merupakan suatu departemen yang ada di hotel bertugas memberikan pelayanan secara langsung bagi tamu yang ingin menginap

di hotel, sumber informasi, dan merupakan jantung dari sebuah hotel, karena *front office* departemen memberikan pelayanan dari awal tamu *check-in* dan *check-out* di hotel.

Sesuai dengan hal tersebut, semua karyawan di *front office department* diharuskan siap, sigap, tepat, dan mampu dalam menjalankan fungsi, tugas, dan tanggung jawabnya dengan semaksimal mungkin. Hal tersebut sangatlah penting dan dibutuhkan dalam operasional hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu ketika mereka datang untuk menginap maupun sekedar berkunjung. Keadaan ini menjadikan *front office department* dikenal sebagai “*The first and the last impression of the guest*”, artinya *front office department* adalah bagian yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu datang ke hotel dan akan disambut oleh *concierge* lalu diantarkan ke bagian kasir *front office department* untuk registrasi *check in* yang dilayani oleh resepsionis. Pada waktu akan *check out* pun tamu akan berhubungan dengan staf dari *front office department*. Jadi kesan yang mendalam akan tercipta di *front office department*.

Ada beberapa seksi dalam lingkup kerja *front office department* diantaranya adalah *GRO (Guest Relation Officer)*, *Telephone Operator*, *Reception*, *Concierge*, *Spa*, dan *Trainer Gym*. Keenam seksi ini mempunyai peranan yang saling berhubungan dalam pekerjaan sehari-hari. Keenam seksi ini juga diharuskan memiliki pengetahuan yang luas tentang produk hotel dan informasi di luar hotel seperti tempat wisata, tempat kuliner, dan berbagai acara, serta berbagai tempat penting. Hal tersebut diperlukan karena *front office department* inilah segala informasi diberikan kepada tamu maupun sesama karyawan hotel.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, salah satu seksi di *front office department* yaitu *concierge*. *Concierge* membawahi *door man*, *bell man*, *airport representative*, *door girl*, *transport service*, dan petugas dibagian informasi. Secara struktural posisi *concierge* berada dalam *front office department* dan posisi *concierge* memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri dalam kesehariannya. Tugas dan tanggung jawab utama seksi *concierge* adalah memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu tiba, pindah kamar, dan penanganan barang tamu-tamu berangkat. Hal tersebut mengharuskan staf *concierge* siap, sigap, dan tepat tugas dan tanggung jawabnya. *Concierge*

juga memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai informan bagi tamu yang mencari informasi. Untuk itu, *concierge* harus menguasai berbagai informasi dan selalu harus *up to date* dengan hal-hal terkini, terutama mengenai hal-hal yang ada di dalam hotel dan yang ada di luar hotel seperti tempat wisata, tempat kuliner, tempat perbelanjaan, dan berbagai acara yang sedang berlangsung, serta berbagai tempat penting.

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. Pada saat peneliti melakukan observasi, peneliti melihat terdapat beberapa masalah di divisi *concierge*, antara lain kurangnya koordinasi antar sesama karyawan *concierge* mengakibatkan pelayanan kepada tamu menjadi kurang optimal. Kemudian belum adanya kesadaran karyawan *concierge* terhadap tamu bahwa setiap tamu yang datang di hotel harus dilayani dengan baik tanpa memandang status sosial. Selanjutnya kurangnya koordinasi *front office department* dan *housekeeping* departemen mengakibatkan status kamar menjadi tertukar. Selain itu kurangnya perhatian dari pihak manager dalam menangani pelayanan *concierge* terhadap tamu. Kurangnya konsistensi karyawan *concierge* termasuk masalah yang terjadi di hotel ini. Dari masalah pelayanan *concierge* ini belum adanya sanksi tegas dari pihak manager kepada karyawan. Sistem SOP yang belum tertata dengan baik di divisi *concierge* mengakibatkan karyawan *concierge* belum melakukan SOP tersebut dengan benar. Berdasarkan dari hasil observasi langsung peneliti saat *On The Job Training*, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di hotel ini mengenai pelayanan *concierge*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk menyusun dan membahas dalam suatu karya ilmiah sebagai tugas akhir dengan judul “Analisis Penilaian Tamu Tentang Pelayanan *Concierge*, Perspektif Pelayanan Karyawan Divisi *Concierge*, dan *Feedback* Tamu Secara Umum (Studi Kasus Di Sintesa Peninsula Hotel Manado).”

Concierge

Concierge merupakan salah satu seksi dari departemen *Front Office*. Beberapa hotel menggunakan istilah *concierge*, namun di hotel lain ada yang menggunakan istilah *uniformed service* ataupun *bellboy*. Menurut Soenarno (2011:87) “*Concierge* merupakan petugas yang bertugas dibagian informasi, penanganan barang, penyambutan di gerbang hotel, pencarian tamu di hotel, sampai dengan ke masalah penjemputan dan pengantaran”. Menurut Darsono (2011:52) “Mendesripsikan *bellboy* sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan

tamu serta menjalankan tugas-tugas dari atasannya”. Menurut Bratayasa (2010:20), *Concierge* sebagai salah satu karyawan di bagian *uniformed service concierge* bertugas memberikan pelayanan dan rasa keamanan pada saat menangani barang-barang bawaan tamu.

Seksi *concierge* dipimpin oleh seorang *concierge* yang bertanggung jawab langsung kepada manager *front office department*. Secara struktural posisi *concierge* berada dalam *front office department* dan *concierge* memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri dalam kesehariannya. Posisi *concierge* menjadi wajah sebuah hotel untuk banyak tamu. *Concierge* adalah yang paling pertama dan terakhir dalam memberikan pelayanan saat pertama kali tamu tiba dan saat meninggalkan hotel. Dari sini tamu bisa memberikan penilaian mengenai pelayanan yang diberikan hotel secara umum.

Fokus sebagai seorang *concierge* adalah memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi, sehingga setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama mereka tinggal. Pelayanan *concierge* yang diberikan tidak terbatas hanya pada pelayanan atau penyimpanan barang, lebih dari itu seorang *concierge* harus paham dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dan area di luar hotel seperti tempat wisata, tempat perbelanjaan, tempat-tempat penting, berbagai acara penting, dan sebagainya.

Front Office Department adalah salah satu departemen yang merupakan jantung dari operasional sebuah hotel. *Front Office Department* yang dipimpin oleh seorang manager terdiri dari 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.

Concierge adalah seksi/bagian yang paling pertama dan terakhir dalam memberikan pelayanan saat pertama kali tamu tiba dan saat meninggalkan hotel. Dari sini tamu bisa memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan hotel secara umum. Fokus *concierge* adalah memastikan segala kebutuhan dan permintaan setiap tamu bisa terpenuhi, sehingga setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama mereka tinggal.

Pelayanan *concierge* yang diberikan tidak terbatas hanya pada pelayanan atau penyimpanan barang, lebih dari itu seorang *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 *conciierge* dengan membawa pertanyaan dan berbagai macam permintaan solusi masalah. Diberbagai hotel ada yang menyebut *conciierge* 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 *conciierge*.

Tugas *conciierge* dibagi-bagi dalam beberapa spesifikasi, dengan jangkauan tugas dan fungsinya yang sangat penting, maka seorang yang berada di posisi *conciierge* idealnya adalah orang yang smart, cekatan, jujur, sopan, dan mempunyai banyak pengetahuan. Dimana tugasnya meliputi:

- a. Memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu tiba, pindahkamar dan tamu-tamu berangkat.
- b. Memberikan pelayanan penyampaian surat& pesan.
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang berkaitan dengan pelayanan tamu.
- d. Menangani penitipan barang baik dari luar maupun dari dalam.
- e. Sebagai pusat informasi baik internal maupun eksternal.
- f. Menangani pengantaran dan penjemputan tamu

Pelayanan Conciierge

Pelayanan Conciierge adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang petugas atau karyawan yang berada di departemen *front office* bagian *conciierge* dalam rangka menangani barang bawaan tamu, sumber informasi, dan tempat penitipan barang.

Penelitian Terdahulu

Dibawah ini peneliti menjabarkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti sendiri.

Penelitian berjudul “Peranan *Conciierge* Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Hotel Grand Aston Yogyakarta” Oleh peneliti/penulis skripsi Rinaldi Tampubolon, NIM - 142204067, Program Studi D-III Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara, Medan, Tahun 2017.

1. Hotel Grand Aston Yogyakarta adalah salah satu hotel yang memiliki fasilitas pelayanan dengan kelas bintang lima (*five star*). Hotel ini juga memiliki tingkat hunian yang cukup tinggi di Yogyakarta. Oleh sebab itu, dibutuhkan kinerja dan peranan yang memuaskan dari semua departemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Hal tersebut sangat berperan bagi kelangsungan hotel dan dalam menentukan kepuasan tamu.

Kata *Conciierge* merupakan pelayanan terdepan dan pertama dalam memberikan kesan pertama terhadap

tamu hotel. Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dan setelah menganalisis keseluruhan data yang telah diperoleh, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut,

1. Peranan *conciierge* sangat dibutuhkan dalam mendukung operasional sebuah hotel. Peranan *conciierge* dapat menentukan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu, citra hotel tidak lepas dari peranan *conciierge*.
2. Tugas dan tanggung jawab seorang *conciierge* yang paling utama adalah memastikan segala kebutuhan dan permintaan setiap tamu bisa terpenuhi, sehingga tamu tersebut memiliki kenangan yang baik selama mereka tinggal.
3. Peranan *conciierge* sangat dibutuhkan terhadap pelayanan barang bawaan tamu mat tiba di hotel sampai meninggalkan hotel (*check out*). Peranan *conciierge* terhadap pelayanan barang bawaan tamu sangat mengutamakan etika dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, seorang *conciierge* harus memperhatikan, mengawasi, dan melayani secara baik atas barang-barang milik tamu.
4. Kurangnya koordinasi antara *conciierge* 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 *conciierge* Hotel Grand Aston Yogyakarta.
5. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab seorang *conciierge* 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.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pada penelitian sebelumnya membahas tentang peranan *conciierge* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *front office* departemen, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni bagaimana penilaian tamu tentang pelayanan yang dilakukan oleh *conciierge*. Selain itu perbedaan lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Hotel Grand Aston Yogyakarta, sedangkan lokasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Penelitian berjudul “Tugas dan Tanggungjawab *Bellboy* atau *Conciierge*, Prosedur Kerja *Bellboy* atau *Conciierge* dan Kualitas Pelayanan *Bellboy* atau *Conciierge* di Hotel Lor In Surakarta.” Oleh

peneliti/penulis skripsi Muh.Wisnu Saputro, NIM-9410032, Progam Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Sastra dan Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, tahun 2014.

- Penelitian ini bertujuan untuk menjawab persoalan yang dipertanyakan dalam penelitian ini, yaitu : mengetahui Tugas dan Tanggungjawab *Bellboy* atau *Concierge*, mengetahui Prosedur Kerja *Bellboy* atau *Concierge* dan mengetahui Kualitas Pelayanan *Bellboy* atau *Concierge* di Hotel *Lor In* Surakarta.
- Penulisan Tugas Akhir ini disajikan secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan mekanisme kerja *Bellboy* untuk menunjang kelancaran tugas dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel *Lor In* Surakarta. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi partisipasi, wawancara, studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif.
- Hasil penelitian menunjukan bahwa tugas dan tanggung jawab *Bellboy* dalam melayani tamu di Hotel *Lor In* Surakarta dapat ditunjukan melalui kecakapan, ramah tamah, disiplin, orientasi dan kredibilitas dalam kinerja yang bisa di jadikan acuan untuk mengukur kualitas karyawan. Di samping itu tingkat efisiensi dan efektifitas kerja juga menjadi salah satu penunjang bagi peningkatan operasional kerja *bellboy* di Hotel *Lor In* Surakarta. Meskipun demikian dalam beberapa kasus masih ditemukan kekurangan-kekurangan dalam pelayanan terhadap tamu.
- Kesimpulan yang dapat diambil bahwa tugas dan tanggung jawab seorang *Concierge* atau *Bellboy* dalam melayani tamu sudah jelas, namun mekanisme kerja *Bellboy* dalam menunjang kelancaran bertugas perlu adanya peningkatan dan dipertahankan apa saja yang sudah memiliki nilai baik, baik dalam hal penanganan barang bawaan tamu, penanganan pindah kamar, penanganan *check-in*, *check-out* dan lain-lain. Hal ini diperlukan karena menyangkut kualitas pelayanan kepada tamu. Jika tamu merasa puas dan senang, maka akan berdampak pada meningkatnya tingkat hunian Hotel *Lor In* Surakarta.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, jika pada penelitian sebelumnya membahas tentang prosedur kerja, tugas dan tanggung jawab dan kualitas pelayanan *bellboy* atau *Concierge*, dan lokasi penelitian tersebut berada di Hotel *Lor In* Surakarta. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas tentang bagaimana penilaian tamu tentang pelayanan *concierge*. Lokasi

penelitian yang dilakukan peneliti bertempat di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di Sintesa Peninsula Hotel Manado tepatnya di Jl. Jend Sudirman, Gunung Wenang, Pinaasaan, Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara 95123. Alasan memilih lokasi penelitian di hotel ini karena waktu On the Job Training (OJT) peneliti sekaligus melakukan preliminary survey di hotel tersebut. Observasi awal atau Preliminary Survey dalam penelitian inidilaksanakan dari bulan Maret 2019 sampai bulan Juni 2019.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah prosedur sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan.

Dari pengertian tersebut di atas dapat diketahui bahwa teknik pengumpulan data sangat erat hubungannya dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Masalah memberi arah dan mempengaruhi penentuan teknik pengumpulan data . Adapun teknik atau cara pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Langsung (*Field Research*)

Studi lapangan adalah melakukan peninjauan secara langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir. Penelitian ini dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh objek penelitian yang meliputi:

a. Observasi (*Observation*)

Observasi adalah suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interview* dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Wawancara juga merupakan cara yang umum dan ampuh untuk memahami suatu keinginan atau kebutuhan. wawancara adalah teknik pengambilan data melalui pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada responden.”

c. Wawancara mendalam (*In-Depth Interview*)

Wawancara yang mendalam adalah tanya jawab yang terbuka untuk memperoleh data tentang maksud hati partisipan bagaimana menggambarkan dunia mereka dan bagaimana mereka menjelaskan atau menyatakan

perasaannya tentang kejadian-kejadian penting dalam hidupnya.

d. *Fieldnotes*

Fieldnotes adalah bagian yang penting bagi penelitian etnografi. Secara singkat, *fieldnotes* adalah penulisan catatan lapangan (saat melakukan observasi/wawancara) secara detail dari penelitian kualitatif.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur data yang hendak dikumpulkan. Instrumen pengumpulan data ini pada dasarnya tidak terlepas dari metode pengumpulan data. Bila metode pengumpulan datanya adalah *in-depth interview* (wawancara mendalam), instrumennya adalah pedoman wawancara terbuka/tidak terstruktur. Bila metode pengumpulan datanya observasi/pengamatan, instrumennya adalah pedoman observasi atau pedoman pengamatan terbuka/tidak terstruktur. Begitupun bila metode pengumpulan datanya adalah dokumentasi, instrumennya adalah format pustaka atau format dokumen.

Sumber data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam suatu penelitian terdapat dua sumber data yang dipakai, data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data primer dalam penelitian ini diperoleh peneliti yang berasal dari hasil wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada bagian anggaran untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian yang sesuai dengan judul yang peneliti ambil.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh penulis dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku dan mengumpulkan data dari literatur-literatur serta sumber lain yang berhubungan dengan objek penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang berasal dari hasil wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada tamu dan karyawan *concierge* untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti. Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber lain yang sudah tersedia sebelum penulis melakukan penelitian. Yang dikategorikan sebagai data sekunder, yaitu melalui buku-buku dan mengumpulkan data dari

literatur-literatur serta sumber lain yang berhubungan dengan objek penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu :

a) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, meneliti hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

b) *Data Display*

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Adapun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka dapat dibantu dengan mencantumkan table atau gambar.

c) *Conclusion Drawing/Verivication*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Hotel Sintesa Peninsula berada di bawah PT. Puncak Mustikayang tergabung dalam Sintesa

Group bergerak di beberapa orientasi bisnis yang beragam, mulai dari properti, energi, industrial dan pengembangan bisnis terbaru yaitu Industri Perhotelan. Selain didirikannya Hotel Sintesa Peninsula yang berpusat di Manado, Sintesa *Group* juga mengembangkan bisnis perhotelan di beberapa kota lainnya, misalnya di Palembang, *Resort* Pulisan Likupang, serta akan dibangun Hotel Sintesa Peninsula terbaru di lokasi yang paling strategis didirikannya hotel, yaitu di kawasan Kuta Bali. Pemilik Hotel Sintesa Peninsula adalah Johny Wijaya dan Martina Wijaya, sekaligus pemilik Sintesa *Group*. Nama Sintesa diambil dari nama Sintesa *Group*, sedangkan Peninsula diambil dari nama Hotel Menara Peninsula yang ada di Jakarta. Hotel Sintesa Peninsula berdiri di atas bukit gunung Wenang Manado, yang dulunya adalah lokasi rumah sakit gunung Wenang, yang kemudian dibeli oleh Johny Wijaya dan Martina Wijaya, sebagai lokasi untuk didirikannya Hotel Sintesa Peninsula. Setelah resmi dibeli, barulah Hotel Sintesa Peninsula berdiri pada tanggal 31 Desember 2008, diresmikan secara langsung oleh Presiden Republik Indonesia yaitu Susilo Bambang Yudoyono. Setelah diresmikan, barulah Hotel Sintesa Peninsula dioperasikan sampai saat ini.

Hotel Sintesa Peninsula terletak di kawasan jantung kota Manado, yakni di Jalan Jend. Sudirman No. 1, Gunung Wenang Kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Total kamar yang ada di Hotel Sintesa Peninsula adalah 150 kamar menawarkan standar bintang lima mewah dan dengan minimal 42 meter persegi ruang yang memungkinkan pemandangan pegunungan dan pulau-pulau terdekat. Jenis kamar antara lain *Superior Rooms* : 41 *king size*, 65 *Twin bed*, *Studios Rooms*: 8 *Rooms*, *Corner Rooms*: 26 *Rooms*, *Deluxe Suites*: 7 *Rooms*, *Sintesa Suites*: 2 *Rooms*, *Presidential Suites*: 1 *Room*. Setiap kamar memiliki harga yang berbeda-beda, berikut harga dari setiap kamar: *Superior room*: IDR 2.200.000,-/night, *Studio room*: IDR 2.800.000,-/night, *Corner suite*: IDR 3.500.000,-/night, *Deluxe suite*: IDR 4.200.000,-/night, *Sintesa suite*: IDR 7.000.000,-/night, *President suite*: IDR 15.000.000,-/night, dan untuk harga *Extra bed*: IDR 420.000,-/bed. Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki berbagai macam fasilitas yang ada, seperti *Gardenia Coffe Shop*, *Orchid Lounge and Cocktail Bar*, *Meeting and Banquet Room*, *Fitness Centre*, *Fuji Spa*, dan *Steiner Salon*. Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki departemen-departemen yang berbeda, berikut departemen-departemen yang ada di Sintesa Peninsula Hotel Manado : *Accounting department*, *Human Resources Department*, *Sales & Marketing*, *Food & Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Front Office Department*, *Engineering Department*.

Hasil Penelitian

Dalam uraian di bawah ini, menjelaskan penilaian tamu tentang pelayanan *concierge* berdasarkan hasil wawancara dengan tamu, hasil wawancara dengan karyawan *concierge*, dan hasil observasi langsung peneliti

di lapangan. Ketika peneliti melakukan wawancara kepada tamu dan kepada karyawan *concierge*, beragam jawaban/tanggapan yang mereka ungkapkan pada saat diwawancarai. Berikut peneliti menguraikan tentang hasil dari penelitian yang dilakukan di Sintesa Peninsula Hotel Manado:

Penilaian Tamu Tentang Pelayanan *Concierge* Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Tamu
Peneliti telah melakukan wawancara kepada informan/tamu yang menginap di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Berikut penilaian mereka tentang pelayanan *concierge*:

- Menurut informan pertama, atas nama bapak Upi, asal dari Ternate, informan mengatakan bahwa: "Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *concierge* sangat bagus, karyawannya sopan, dan berpakaian yang rapih". (sumber: rekaman video wawancara peneliti di lapangan).

Menurut peneliti, ketika melakukan wawancara dengan informan pertama, informan pertama merasa senang atas pelayanan yang dilakukan karyawan *concierge*, karena dari cara informan tersebut menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh peneliti, informan pertama menjawabnya dengan senang hati, juga ekspresi dari informan pertama menggambarkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *concierge*.

- Menurut informan kedua, atas nama bapak Rian, asal dari Manado, menginap di hotel karena urusan bisnis. Informan mengatakan bahwa: Pelayanannya sangat baik sekali ketika melayani saya dan teman-teman saya yang sudah hampir tiga bulan menginap di hotel ini, saya pikir bahwa pelayanan mereka hanya disaat awal-awal saja, tapi mereka melayani kami dengan sangat-sangat baik sekali. Penampilan mereka, tata bicara mereka sangat-sangat mantap. (sumber: rekaman video wawancara peneliti di lapangan).

Menurut peneliti, ketika melakukan wawancara dengan informan kedua, informan kedua merasa sangat-sangat senang terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *concierge*, dan juga ketika peneliti ingin bertanya tentang pelayanan, informan kedua sangat antusias dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Walaupun dalam keadaan sibuk, informan kedua tidak segan-segan memberikan waktu untuk menjawab tentang pelayanan dari karyawan *concierge*.

- Menurut informan ketiga, atas nama bapak Darren, asal dari Melbourne, informan ketiga adalah *repeater guest*. Informan mengatakan

bahwa: Secara keseluruhan normal, buruk tidak, untuk bintang lima buruk, seandainya hotel ini bintang tiga normal. Seharusnya kalau hotel bintang lima, tempat makannya harus 24 jam, ketika saya turun jam 11 malam sudah tidak buka. Saya sangat mengerti dunia pariwisata, manusianya oke, kalau hotel ini bintang tiga pelayanannya *fine*, tapi kalau mengaku bintang lima *not fine at all*. Banyak hal yang tidak masuk untuk bintang lima contohnya, tempat makannya tidak 24 jam, *lift*-nya tidak boleh digilir, ada atau tidak ada penghuni *lift*-nya harus hidup semua. (sumber: rekaman video wawancara peneliti di lapangan).

Menurut peneliti, ketika melakukan wawancara dengan informan ketiga, informan merasa bahwa hotel ini tidak layak ketika disebut hotel bintang lima, karena ketika informan bertanya kepada informan ketiga, informan tahu tentang dunia pariwisata, sehingga dia mengatakan bahwa hotel ini masih banyak kekurangan, dan perlu ditingkatkan lagi. Menurut peneliti, tanggapan dari informan ketiga sangat bagus karena dengan tanggapan seperti ini merupakan bahan acuan untuk pihak hotel, agar kedepannya lebih baik lagi.

Analisis SWOT

Analisis SWOT diartikan sebagai: “analisa yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Berikut analisis SWOT berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

Strengths (Kekuatan)

Hotel ini memiliki lokasi yang sangat strategis berada dekat dengan pusat keramaian sehingga ketika tamu ingin berbelanja atau membeli sesuatu, tamu tidak perlu pergi jauh dari hotel. Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *concierge* dan juga pelayanan yang ada di hotel ini sangatlah baik.

Weakness (Kelemahan)

SOP di hotel ini belum sesuai dengan bintangnya, karena masih banyak yang kurang di hotel ini. Masih banyak fasilitas yang harus di perbaiki dan diganti. Kemudian tidak semua karyawan hotel ini melakukan pelayanan yang baik, ada karyawan di departemen-departemen lain yang belum melayani tamu dengan baik.

Opportunities (Peluang)

Hotel ini akan menjadi lebih baik lagi ketika semua tanggapan dari tamu yang menginap di hotel ini langsung di tanggapi oleh pihak manajemen Sintesa Peninsula Hotel

Manado dan langsung dibenahi apa yang masih kurang. Kemudian SOP di hotel ini harus diperbaiki agar pelayanan yang dilakukan oleh karyawan di setiap departemen kepada tamu mendapatkan hasil yang sangat baik.

Threat (Ancaman)

Ketika manajemen hotel belum memperbaiki dan membenahi apa yang kurang, maka tamu yang menginap di hotel ini akan memberikan tanggapan yang buruk, dan juga tamu tidak akan menginap lagi di hotel ini, tamu akan menginap di hotel kompetitor dan akan menceritakan kekurangan yang ada di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Pendapatan di hotel ini akan menurun dan akan menaikkan pendapatan di hotel pesaing (*competitor*).

Hasil Observasi Langsung Peneliti di Lapangan

Pada saat peneliti turun ke lapangan untuk melakukan observasi, Sintesa Peninsula Hotel Manado menerapkan protokol kesehatan Covid-19 yang sangat baik, karena pada saat peneliti sampai di hotel, di pos 1 peneliti diminta untuk mengukur suhu tubuh sebelum masuk ke dalam hotel. Kemudian pada saat tiba di basement, peneliti diberikan form kesehatan untuk diisi agar mereka mengetahui bahwa peneliti tidak ada riwayat penyakit dalam kurun waktu dua minggu terakhir, dan tidak dari tempat yang berdampak Covid-19. Ketika tiba di *lobby*, suasana *lobby* sangatlah sunyi karena jumlah kamar yang *in-house* hanya lima belas kamar. Peneliti melihat karyawan *concierge* hanya satu orang, karena keadaan pandemi Covid-19 karyawan *concierge* yang biasanya 4 orang kalau shift pagi, sekarang tinggal satu orang. Karyawan *front desk agent* juga hanya 1 orang karena masih dalam masa pandemi Covid-19, karyawan *concierge* yang bertugas berjalan kesana-kemari karena keadaan hotel sedang sunyi, tapi walaupun keadaan hotel sunyi mereka harus mengikuti *standar operasional prosedur* (SOP) yang ada di hotel. Pada saat itu ada *event* yang diselenggarakan di hotel, tapi hanya 20 *pax* dan jumlah mereka dibagi di tempat-tempat yang berbeda, ada yang di lantai dua, ada yang di *lobby*, dan ada yang di *lounge*. Jumlah mereka dibagi karena hotel menerapkan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah, sehingga tamu harus mengikuti protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Pada saat tamu datang ke hotel karyawan *concierge* tidak ada di tempat, seharusnya walaupun keadaan hotel sedang sunyi karyawan *concierge* harus berada di tempat mereka dan melakukan pekerjaan sesuai dengan *standar operasional prosedur* (SOP) yang ada.

Karyawan *concierge* yang bertugas pada saat itu berada ditempatnya *front desk agent*, sehingga tamu yang masuk ke hotel tidak dilayani oleh karyawan *concierge*, dan juga pintu hotel terbuka terus karena karyawan *concierge* tidak berada di tempatnya. Seharusnya pintu hotel tertutup, karena hotel menggunakan *AC* jadi jika pintunya terbuka udara yang keluar dari *AC* akan keluar, sehingga mengakibatkan udara yang ada di dalam hotel

tidak stabil. Pada siang hari ada karyawan *conciierge* yang masuk *shift middle*, karyawan *conciierge* yang masuk *shift middle* merangkap menjadi *front desk agent*. Karyawan *conciierge* mengantar tamu yang akan keluar hotel, pada saat karyawan *conciierge* mengantar tamu tersebut, tamu merasa senang atas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *conciierge* tersebut, ketika peneliti melihat hal tersebut, peneliti sangat senang atas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *conciierge*, walaupun mereka tidak *stay* di tempat karyawan *conciierge* tetap melayani tamu dengan pelayanan yang baik.

Karyawan *conciierge* dan karyawan *front desk agent*, bekerja sama dan berkoordinasi dengan baik dalam melakukan pelayanan terhadap tamu. Ketika peneliti menanyakan *formguest comment*, karyawan *front desk agent* menjawab sudah tidak ada lagi karena karyawan *guest relation officer* sudah tidak bekerja lagi, dan dokumen tersebut sudah tidak berada di *filling kabinetfront office*. Seharusnya dokumen-dokumen yang ada di *front office department* harus diletakkan dalam *filling kabinet*, walaupun karyawan *guest relation officer* (GRO) sudah tidak bekerja lagi. Seharusnya hotel bintang lima departemen-departemennya harus lengkap, contohnya seperti *guest relation officer* (GRO) harus ada dalam departemen *front office department*, tapi di hotel ini tidak ada departemen tersebut. Karyawan *front desk agent* menjawab juga, tamu-tamu yang menginap di hotel ini memberikan tanggapan/ulasan lewat *tripadvisor*. Pada saat pergantian *shift* kerja, karyawan *conciierge* melakukan *briefing* untuk pergantian *shift* kerja, mereka memberitahukan apa saja pekerjaan yang telah dilakukan pada waktu *shift* sebelumnya. Tamu yang *check-in* di hotel ini tidak terlalu banyak, karena masih musim pandemi Covid-19, hotel ini beroperasi terus walaupun dalam keadaan pandemi Covid-19, tapi *owner* hotel ini mengambil kebijakan pengurangan karyawan dan pengurangan gaji karena pendapatan hotel berkurang.

Karyawan *conciierge* sangat baik dalam bekerja sama dengan karyawan-karyawan yang ada di departemen lain yang ada di hotel, contohnya ketika karyawan *restaurant* meminta bantuan untuk meminjam kendaraan untuk mengantar makanan ke *griya sintesa*. Tamu yang *check-in* selama peneliti melakukan observasi di hotel ini adalah tamu-tamu *vip* yang menginap dengan kepentingan bisnis dan juga untuk mengadakan *meeting*. Hotel ini sudah tidak ada lagi *shift* malam, hanya *manager* dan *supervisor* yang masuk di *shift* malam karena pengurangan karyawan. Ketika karyawan *conciierge* melayani tamu dengan baik, disitulah poin utama penilaian tamu kepada karyawan *conciierge*.

KESIMPULAN

- a. Berdasarkan hasil wawancara dengan tamu, informan pertama merasa senang atas pelayanan yang dilakukan karyawan *conciierge*, informan kedua merasa sangat senang terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *conciierge*. Ketika peneliti

bertanya tentang pelayanan, informan sangat antusias dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti, informan ketiga merasa bahwa hotel ini tidak layak ketika disebut hotel bintang lima, karena ketika informan bertanya kepada informan ketiga, informan tahu tentang dunia pariwisata, sehingga informan ketiga mengatakan bahwa hotel ini masih banyak kekurangan, dan perlu ditingkatkan lagi.

- b. Berdasarkan Perspektif Pelayanan Karyawan Divisi *Conciierge* Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Karyawan *Conciierge* informan/karyawan *conciierge* pertama mengatakan bahwa tamu yang menginap atau tamu yang sekedar berkunjung respon mereka sangat baik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *conciierge*. Informan/karyawan *conciierge* kedua mengatakan tanggapan tamu terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *conciierge* sangatlah baik dan tidak ada *feedback* miring tentang pelayanan yang dilakukan. Informan/karyawan *conciierge* ketiga mengatakan sebagian besar tamu merasa senang atas pelayanan yang diberikan.
- c. Berdasarkan *Feedback* Tamu Secara Umum Tentang Pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado, secara keseluruhan penilaian tamu tentang pelayanan yang ada di hotel ini sangatlah baik. Tapi, masih banyak fasilitas yang kurang dan harus diperbaiki sehingga tamu menilai hotel ini tidak cocok dengan bintangnya.

REFERENSI

- Agusnawar. 2010. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Perca Alfabeta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Tingkat Penghunian Kamar Pada Hotel Bintang Menurut Provinsi (Persen), 2004-2018*. <https://www.bps.go.id/publication>, diakses online pada tanggal 1 Mei 2020.
- Bagyono. 2012. *Teori&Praktik Hotel Front Office*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Bandung: PT Refika Aditama.
- Bratayasa, I Nyoman. 2010. *Diktat Kantor Depan*. Bandung: PT. Grasindo.
- Budi Agung Permana. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*, Yogyakarta: CV. Andi.
- Creswell J.W. 2013. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed) Edisi Revisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darsono Agustinus. 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta:

- Daryanto. 2014. *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dwiastuti, Rinidkk. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Gava Media.
- Gunawan, Imam. 2013. *METODE PENELITIAN KUALITATIF: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2015. *Operations Management (Manajemen Operasi)*, ed.11, Penerjemah: Dwianoegrahwati S. dan Indra Almahdy. Jakarta: Salemba empat.
- Herdiansyah, Haris. 2013. *Wawancara Observasi dan Fokus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kotler, Philip & Kevin L Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Manzini, R. 2010. *Maintenance for Industrial System*. london: Springer.
- Moenir, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munawaroh, Munjiati. 2013. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta. LP3M UMY.
- Parasuraman, A. 2014. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall. PT Alfabet.
- Purnamasari, Evita P. 2015. *Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Rahardjo, Mudjia. 2017. *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*. Universitas Islam Negeri Maulana. Malik Ibrahim Malang. *Program Pascasarjana*, 10-22. Malang.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan & Akadon. 2010. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika, Cet 2*. Bandung: Alfabeta
- Sani Ridwan, Abdullah. 2014. *Pembelajaran saintifik untuk kurikulum 2013*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saputro, M.W. 2014. *Tugas dan Tanggungjawab Bellboy atau Concierge, Prosedur Kerja Bellboy atau Concierge dan Kualitas Pelayanan Bellboy atau Concierge di Hotel Lor In Surakarta*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Satori Djam'an, Aan Komariah. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung:
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- SK Menteri Pariwisata, Posdan Telekomunikasi No. KM. 37/PW.304/MPPT-86
- Soenarno Adi. 2010. *Front Office Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Subagyo, P. Joko. 2011. *Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Aneka Cipta.
- Sudrajat, A. 2011. *Pedoman Praktis Manajemen Perawatan Mesin Industri*
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.
- Sujatno Bambang. 2011. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: ANDI
- Sukardi. 2013. *Metode Penelitian Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas, Implementasi dan Pengembangannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sulastiyono Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat Press.
- Suwartono. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tampubolon, Rinaldi. 2017. *Peran Concierge Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Grand Aston Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Tjiptono Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi
- Yin K, Robert. 2013. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yunus, Hadi Sabari. 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Copyright holder:

Hendri Reydi Bandil (2022)

First publication right:

Jurnal Hospitaliti

