

PERANAN *CONCIERGE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA TAMU DI THE ARISTA HOTEL PALEMBANG

THE ROLE OF CONCIERGE IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE TO GUESTS AT THE ARISTA HOTEL PALEMBANG

Mustika Permatasari^{1)*}, Indah Wati²⁾, Roma Andeska³⁾

^{1,2,3)}Program Studi Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Palembang

Diajukan Januari 2025 / Disetujui Februari 2025

Abstrak

Concierge bertugas untuk memastikan semua kebutuhan dan permintaan tamu terpenuhi sehingga setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama menginap. Layanan *concierge* yang diberikan tidak hanya sebatas melayani atau menyimpan barang bawaan tamu saja, tetapi seorang *concierge* juga harus memahami dan memiliki pengetahuan yang luas tentang hotel dan area sekitar di luar hotel. Bagi banyak pengunjung, peran *concierge* bersama dengan *front office*, berfungsi sebagai wajah publik hotel. Ketika pelanggan tiba dan meninggalkan hotel, *Concierge* adalah petugas pertama dan terakhir yang tamu rasakan pelayannya, sehingga tamu dapat memberikan evaluasi atas pelayanan selama berada di hotel. Penelitian menggunakan pendekatan penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. *Concierge* menangani banyak hal yang dapat mempengaruhi operasional hotel dan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Kurangnya koordinasi antar petugas *concierge* pada saat *handover*. Hal ini sering terjadi karena petugas *concierge* terlalu terburu-buru saat menangani tamu ataupun terkadang banyaknya jumlah tamu dan *luggage* yang tidak tertangani dengan jumlah staf yang minim untuk setiap shift. Pengelolaan barang bawaan tamu di The Arista Hotel Palembang umumnya berjalan baik dengan *staf* yang sigap dalam membantu tamu. Pelayanan *concierge* dinilai memuaskan oleh sebagian besar tamu, dengan staf yang ramah, profesional, dan mampu memberikan informasi yang jelas mengenai destinasi lokal, transportasi, dan kebutuhan lainnya. Petugas *concierge* The Arista Hotel Palembang mengalami sejumlah pelayanan *concierge* pada pembahasan sebelumnya, seperti kurangnya koordinasi antar petugas *concierge* mengenai *handover shift*.

Kata Kunci: *Concierge*, Pelayanan, Tamu.

Abstract

The concierge is in charge of ensuring all guest needs and requests are met so that each guest has good memories during their stay. The concierge services provided are not only limited to serving or storing guests' luggage, but a concierge must also understand and have extensive knowledge about the hotel and the surrounding area outside the hotel. For many visitors, the concierge role along with the front office, serves as the public face of the hotel. When customers arrive and leave the hotel, Concierge is the first and last officer that guests feel the service, so guests can provide an evaluation of the service while in the hotel. The research uses a descriptive research approach with data collection methods, namely observation, interviews, literature study and documentation. Concierge handles many things that can affect hotel operations and the quality of service provided to guests. Lack of coordination between concierge officers during handover. This often happens because concierge officers are too rushed when handling guests or sometimes the large number of guests and luggage that are not handled with a minimal number of staff for each shift. The management of guest luggage at The Arista Hotel Palembang generally runs well with staff who are alert in helping guests. Concierge services were rated satisfactory by most guests, with staff being friendly, professional, and able to provide clear information on local destinations, transportation, and other needs. The Arista Hotel Palembang concierge experienced a number of concierge services in the previous discussion, such as the lack of coordination between concierge officers regarding shift handover.

Keywords: *Concierge*, Service, Guest.

*Korespondensi Penulis:

E-mail: permatasarimustika465@gmail.com

Pendahuluan

Indonesia mempunyai berbagai kota yang sangat berpotensi menjadi destinasi wisata dan pentingnya peningkatan pariwisata dan industri kreatif bagi provinsi Indonesia. (Permatasari, 2022). Salah satu kota yang berpotensi menjadi destinasi wisata di Indonesia adalah Kota Palembang. Palembang, ibu kota Provinsi Sumatera Selatan, adalah kota tertua di Indonesia sekaligus kota dengan jumlah penduduk terpadat kedua di provinsi tersebut. Menurut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang (2024:7), kota ini dikenal sebagai pintu gerbang wilayah selatan Indonesia, berperan sebagai pusat perekonomian dan perdagangan, serta menjadi tujuan bagi wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berbisnis dan berwisata. Wisatawan yang berkunjung ke Palembang dapat memilih beragam pilihan penginapan. Hotel merupakan salah satu dari sekian banyak pilihan penginapan. Hotel adalah perusahaan komersial yang menawarkan penginapan, fasilitas, makanan, minuman, transportasi, dan layanan lainnya, Nurmin Arianto (2018:251). Hal ini melibatkan manajemen hotel yang terampil untuk mempertahankan kualitas penawarannya, sebuah hotel harus menyadari persyaratan dan preferensi pelanggannya. Selain penginapan, hotel ini menawarkan sejumlah fasilitas lain seperti ruang konferensi, spa, dan kolam renang.

Salah satu hotel yang terdapat di Palembang yaitu The Arista Hotel yang terletak Jl. Kapt. A. Rivai, Kec. Ilir Tim .1, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129. The Arista Hotel Palembang memiliki berbagai departemen yang mendukung operasionalnya, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service*, *Food and Beverage Product*, *Engineering*, *Sales and Marketing*, *Human Resource*, *Public Relations*, *Accounting*, dan *Security*. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang spesifik untuk memastikan pelayanan terbaik bagi para tamu. Salah satu departemen yang termasuk dalam *Room Division* adalah *Front Office*. Departemen ini bertanggung jawab untuk menangani *reservasi* kamar, proses *check-in* dan *check-out*, serta menjadi bagian depan yang langsung berinteraksi dengan tamu. Sebagai garda terdepan, *Front Office* memegang peran penting sebagai *First Impression* dan *Last Impression* yang akan menentukan kesan tamu terhadap hotel *Front Office* memiliki beberapa bagian dengan tugas dan fungsinya masing-masing, salah satunya adalah *Concierge*. *Concierge* bertugas untuk memastikan semua kebutuhan dan permintaan tamu terpenuhi sehingga setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama menginap. Layanan *concierge* yang diberikan tidak hanya sebatas melayani atau menyimpan barang bawaan tamu saja, tetapi seorang *concierge* juga harus memahami dan memiliki pengetahuan yang luas tentang hotel dan area sekitar di luar hotel. Untuk itu penting bagi para pelaku usaha akomodasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari berbagai aspek. Tamu yang menginap merupakan sumber penghasilan pertama dari hotel. Oleh karena itu, tamu harus mendapat pelayanan yang memuaskan dari hotel tersebut. (Permatasari & Pratiyudha, 2021).

Menurut Prakoso (2017: 23) pada hakikatnya kualitas pelayanan adalah suatu cara pelanggan mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah mereka terima (*perceived services*) dan kualitas pelayanan yang mereka antisipasi (*anticipated services*). Memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan sangat penting bagi operasional hotel. Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah bagaimana sebuah layanan diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan tamu. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Andriani & Kristiutami, 2018:14). Lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain: manajemen sumber daya manusia, budaya pelayanan, tanggung jawab sosial, fokus pada pelanggan, dan kepuasan karyawan (Andriani, Kristiutami, Martina, & Hakim, 2019:24).

Concierge memiliki peran penting dalam mengelola barang bawaan pengunjung, namun juga memiliki tanggung jawab tambahan, seperti menjadi pusat informasi dan memberikan layanan lain yang mendukung kenyamanan tamu. Berikut adalah pengertian *concierge* menurut beberapa ahli yaitu : 1. *Concierge* yang kadang-kadang disebut sebagai porter atau petugas layanan seragam, bekerja langsung

di departemen *Front Office* dan bertanggung jawab untuk mengelola semua kebutuhan tamu hotel. Tugas ini meliputi menyediakan informasi, menangani barang-barang tamu, mengatur transportasi, serta memenuhi kebutuhan lain selama tamu menginap atau berkunjung di hotel (Pratama, 2015:10). 2. *Concierge* adalah salah satu bagian dari *Front Office* yang bertugas menangani barang bawaan tamu dan berhubungan langsung dengan tamu hotel (*direct contact*). Pelayanan yang diberikan berlangsung sejak tamu tiba di hotel hingga tamu meninggalkan hotel (*check-out*) (Agusnawar, 2013:18). 3. Petugas hotel yang bertugas untuk menangani dan menyimpan barang-barang tamu disebut dengan *concierge*. Beberapa posisi yang ada di bagian *concierge* atau layanan seragam (*uniformed service*) meliputi *Chief Concierge*, *Bell Captain*, *Bellboy*, *Doorman*, *Car Valley*, dan lainnya. Meskipun istilah *concierge* digunakan di sebagian besar hotel, ada juga hotel lain yang menggunakan istilah *uniformed service* untuk pekerjaan yang hampir sama. (Prakoso, 2017:35).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa bagian *concierge* bertugas mengelola barang bawaan tamu, baik pada saat kedatangan maupun keberangkatan. Dalam operasional hotel sehari-hari, petugas *concierge* memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu, karena mereka menyediakan layanan personal yang mendukung kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Karena seringnya mereka bersentuhan langsung dengan pengunjung sejak *check in* hingga *check out*, maka *concierge* juga merupakan petugas pertama yang melayani tamu dan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap reputasi pelayanan hotel. Departemen kantor depan adalah tempat peran pramutamu berada secara struktural, dan memiliki serangkaian tugas dan tanggung jawab sendiri dalam operasi sehari-hari. Bagi banyak pengunjung, peran *concierge* bersama dengan *front office*, berfungsi sebagai wajah publik hotel. Ketika pelanggan tiba dan meninggalkan hotel, *Concierge* adalah petugas pertama dan terakhir yang tamu rasakan pelayannya, sehingga tamu dapat memberikan evaluasi atas pelayanan selama berada di hotel. Dari *observasi* awal yang dilakukan penulis, dari cara kerja *concierge* terlihat kurang maksimal dalam memberikan pelayanan di bagian *concierge* salah satunya terdapat barang bawaan tamu atau *luggage* yang tertukar dengan tamu lain tentunya hal ini menimbulkan ketidaknyamanan *concierge* juga harus paham dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dan *local area* di luar hotel supaya tidak menimbulkan *miscommunication*.

Metode Penelitian

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:89), penelitian deskriptif diartikan sebagai jenis penelitian yang bertujuan menghasilkan data berupa kata-kata, ucapan, atau perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini dalam pengumpulan data menggunakan 4 (empat) teknik yaitu 1. Observasi, menurut Abdussamad (2021) observasi merupakan suatu metode pengumpulan fakta yang dilakukan secara sadar dengan melihat dan mencatat, 2. Wawancara, menurut Sugiyono (2013) yang dikutip Eka Chandra Ramdhani (2018) Wawancara adalah berkomunikasi dengan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, supaya dapat membangun kesan pada suatu topik. Penulis mewawancarai *captain concierge*, *staf concierge*,

dan tamu di *The Arista Hotel Palembang* serta menanyakan beberapa hal yang bersangkutan dengan judul yang diambil oleh penulis, 3. Studi Pustaka, studi pustaka adalah metode yang efisien dan efektif dalam menyusun kerangka teori untuk penelitian. Melalui studi pustaka, peneliti dapat mengumpulkan informasi dan konsep-konsep dari berbagai sumber relevan sebagai dasar dalam menganalisis dan memahami masalah penelitian. Menurut (Sugiyono, 2020:94). Penulis menggunakan teori kualitas pelayanan, peranan, hotel, *concierge*, kota Palembang dan hotel, 4. Dokumentasi, menurut (Sugiyono, 2015) yang dikutip Hiyanti, H (2020), untuk menunjang pelaksanaan penelitian, metode ini meliputi

strategi mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber, seperti buku, arsip, dokumen, nomor tertulis, dan foto, serta menyajikan hasilnya dalam laporan dan informasi.

Hasil Dan Pembahasan

Dalam menjalankan operasional hotel, *conciierge* memiliki peran penting, selain menyediakan penitipan barang, uraian tugas *conciierge* mencakup tugas-tugas lain yang mencakup interaksi langsung dengan staf hotel dan tamu. Berikut *job description* dari masing-masing seksi sebagai berikut :

1. *Job description conciierge morning shift*

- ✓ Membaca *log book* dan mengikuti *breafing*.
- ✓ Memeriksa area kerja.
- ✓ Mendapat informasi dari *night shift*.
- ✓ Memeriksa *email* dan *follow up email*.
- ✓ Pastikan *luggage up, luggage down, ticketing, transportation request, dan change room* dilaksanakan dengan baik.
- ✓ *Stand by* sebagai *door man*.
- ✓ *Handover* ke *afternoon shift*.
- ✓ Ikut dan hadir *briefing sore*.
- ✓ Pastikan mobil dalam keadaan bersih dan telah terisi bensin.

Dari uraian di atas mengenai deskripsi pekerjaan pada *morning shift*, diketahui bahwa dari Sembilan poin telah terlaksanakan dengan baik. Namun, satu poin belum terlaksanakan dengan baik, salah satu tanggung jawab pekerjaan *conciierge* yang jarang dilakukan adalah pembuatan *ticketing*, Oleh karena itu, hampir tidak semua tamu meminta petugas *conciierge* untuk membantu pengurusan/pembuatan *ticketing* dikarenakan tamu lebih memilih memesan tiket pesawat sendiri melalui *online travel agent* karena lebih mudah dan mudah untuk dipahami tetapi The Arista Hotel Palembang menawarkan fasilitas *computer* khusus untuk tamu yang ingin melakukan pemesanan tiket penerbangan.

2. *Job Description Conciierge Afternoon Shift*

- ✓ Membaca *log book* dan mengikuti *breafing*.
- ✓ Memeriksa area kerja.
- ✓ Memeriksa *email* dan *follow up email*.
- ✓ Pastikan *luggage up, luggage down, ticketing, transportation request, dan change room* dilaksanakan dengan baik.
- ✓ *Stand by* sebagai *door man*.
- ✓ Memindahkan permintaan transportasi bulanan ke permintaan transportasi harian.
- ✓ *Handover* ke *night shift*.
- ✓ Pastikan mobil dalam keadaan bersih dan telah terisi bensin.

Dari uraian di atas mengenai deskripsi pekerjaan pada *afternoon shift*, diketahui bahwa dari delapan poin di atas telah terlaksanakan dengan baik. Namun, satu poin belum terlaksanakan dengan baik yaitu periksa *email* dan *follow up email*. *Email* atau surat elektronik (surel) adalah media komunikasi yang memungkinkan orang untuk saling bertukar pesan dan informasi melalui jaringan *internet*. *Follow-up email* merupakan aktivitas menindaklanjuti pesan atau surat yang diterima, baik dari tamu hotel maupun antar departemen terkait di hotel. Salah satu tugas utama di bagian *concierge* The Arista Hotel Palembang adalah memeriksa dan menindaklanjuti email. Kegiatan memeriksa dan menindaklanjuti *email* ini sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional *concierge*. Dengan melakukannya, bagian *concierge* dapat memperoleh berbagai informasi atau pesan yang diterima melalui *email*, seperti jadwal kedatangan atau pengantaran tamu dari/ke bandara, pemesanan tiket keberangkatan, serta informasi lainnya yang relevan dengan tugas *concierge* di hotel. Namun, pada shift sore (*afternoon shift*), kegiatan ini sering kali tidak terlaksana. Hal ini terjadi karena shift sebelumnya biasanya sudah melakukan pemeriksaan dan *follow-up email*, atau karena staf *concierge* pada shift sore kewalahan menangani tamu, terutama saat tingkat hunian tinggi atau banyak tamu grup yang datang. Kurangnya pemeriksaan dan tindak lanjut email dapat mengakibatkan *concierge* kehilangan informasi penting mengenai tamu maupun operasional kerja lainnya.

3. Job Description Concierge Night Shift

- ✓ Membaca *log book* dan mengikuti *breafing*.
- ✓ Terapkan standard grooming
- ✓ Memeriksa status bahan bakar
- ✓ Periksa dan bersihkan *luggage store* dan *trolly*
- ✓ Pastikan daily sheet untuk shift berikutnya siap dipakai.
- ✓ Mencatat saldo flazz *Handover* ke *morning shift*

Dari uraian di atas mengenai deskripsi pekerjaan pada *night shift*, diketahui bahwa dari tujuh poin di atas telah terlaksanakan dengan baik. Namun, satu poin belum terlaksanakan dengan baik yaitu pencatatan saldo *flazz*. Kartu *Flazz* adalah kartu yang memudahkan transaksi tanpa menggunakan uang tunai, seperti untuk pembayaran tol, pembelian bahan bakar, biaya parkir di mal atau *supermarket*, dan lain sebagainya. Salah satu tugas yang sebelumnya menjadi bagian dari pekerjaan *concierge* adalah mencatat saldo pada kartu *Flazz*. Namun, saat ini tugas pencatatan saldo kartu *Flazz* tidak lagi dilaksanakan oleh *bellboy*, karena perubahan tanggung jawab. Kini, pencatatan saldo kartu *Flazz* dan semua transaksi terkait sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak *accounting*. Petugas *concierge* memiliki tanggung jawab dalam penanganan barang bawaan tamu. Di The Arista Hotel Palembang, struktur *organisasi* tugas dan tanggung jawab petugas *concierge* adalah dibawah pengawasan *Front Office Manager* seperti penanganan dan penyimpanan barang bawaan tamu. Adapun petugas yang ada di seksi *concierge* di Arista Hotel yaitu *Bell Captain*, *Bellboy* dan *Doorman*.

Petugas *concierge* memiliki tanggung jawab dalam penanganan barang bawaan tamu. Di The Arista Hotel Palembang, struktur *organisasi* tugas dan tanggung jawab petugas *concierge* adalah dibawah pengawasan *Front Office Manager* seperti penanganan dan penyimpanan barang bawaan tamu. Adapun petugas yang ada di seksi *concierge* di Arista Hotel yaitu *Bell Captain*, *Bellboy* dan *Doorman*. Adapun hasil wawancara dengan *bell captain* sebagai berikut :

1. *Bell Captain* selalu mengawasi pekerjaan *concierge* karena *bell captain* bertanggung jawab untuk memastikan pelayanan kepada tamu berjalan baik sesuai standar hotel.
2. *Bell Captain* memiliki cara tersendiri untuk memotivasi team *concierge* dengan cara mengapresiasi kerja keras team *concierge*.
3. Penanganan barang bawaan tamu di The Arista Hotel Palembang telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pihak hotel.

4. *Bellboy* wajib mengisi *control sheet* setiap sebelum memulai pekerjaan seperti *luggage up* atau *luggage down*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan *Bell Captain*, seperti yang disajikan sebelumnya, secara umum pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Bell Captain* di The Arista Hotel Palembang telah berjalan dengan baik. Namun, terdapat kendala saat proses *check-in* tamu rombongan atau acara pernikahan, di mana *bellboy* sering kewalahan menangani tamu yang datang secara bersamaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah sumber daya manusia di bagian *concierge*. Berikut hasil wawancara dengan *bell captain* adalah :

1. *Bell Boy* sering kali menawarkan bantuan untuk membawa barang bawaan tamu pada saat *check-in* tapi tidak banyak tamu yang menerima bantuan tersebut dikarenakan tamu hanya membawa 1 koper sehingga tamu bisa membawa barang bawaan sendiri kecuali tamu mendatangi *concierge* untuk minta dibawakan koper tersebut.
2. *Bell Boy* menjaga barang bawaan tamu dengan memberikan *luggage tag* kepada tamu agar tidak tertukar saat disimpan di *luggage store*, *luggage tag* tersebut berisi nama tamu dan nomor kamar.
3. *Bell Boy* selalu menjalankan tugas suruhan dari tamu ataupun atasannya karena itu adalah tugas dan kewajiban seorang *bell boy*
4. Dalam prosedur *bell boy* wajib menjelaskan fasilitas kamar tetapi ada beberapa tamu yang sudah paham akan fasilitas yang ada di kamar dikarenakan *repeater guest*.

Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa tugas dan tanggung jawab *bellboy* di The Arista Hotel Palembang telah terlaksana dengan baik. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan. Namun, terdapat beberapa tugas yang jarang dilakukan dalam operasional, seperti menjelaskan *fasilitas* kamar hotel Ketika tamu baru *check-in* dikarenakan banyak tamu Ketika memasuki kamar langsung melakukan istirahat dikarenakan sudah melakukan perjalanan jauh. Berikut hasil wawancara dengan *door man* adalah :

1. *Doorman* selalu membuka dan menutup pintu *lobby* ketika ada tamu yang ingin masuk atau keluar.
2. *Doorman* memastikan *area main entrance* selalu dalam keadaan bersih dan rapi.
3. Berdasarkan prosedur di The Arista Hotel Palembang memakirkan mobil bukan tanggung jawab dari seorang *doorman* melainkan tugas dari seorang *valet parking*,
4. *Doorman* selalu mengucapkan salam kepada tamu yang baru datang ataupun tamu yang meninggalkan hotel karena untuk menciptakan citra *positive* hotel.

Berdasarkan tabel diatas mengenai tugas dan tanggung jawab *door man*, dari keempat poin tersebut, tiga telah terlaksanakan dengan baik dan satu masih belum terlaksanakan dengan baik adalah *doorman* tidak ikut membantu memarkirkan mobil dikarenakan hal tersebut merupakan *job desk* dari seorang *valet parking*, tetapi tidak menutup kemungkinan apabila di area *lobby* sangat ramai otomatis *door man* akan membantu memarkirkan kendaraan mobil.

Terkadang dalam melakukan pelayanan operasional dengan tamu, tidak semuanya berjalan lancar atau sesuai dengan keinginan tamu. *Concierge* menangani banyak hal yang dapat mempengaruhi operasional hotel dan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa pelayanan *concierge* yang ditangani oleh *bell boy* ataupun *door man* yang belum maksimal seperti:

1. Kurangnya koordinasi antar petugas *concierge* pada saat *handover*. Hal ini sering terjadi karena petugas *concierge* terlalu terburu-buru saat menangani tamu ataupun terkadang banyaknya jumlah tamu dan *luggage* yang tidak tertangani dengan jumlah staf yang minim untuk setiap shift. *handover* merupakan bagian penting dalam peralihan dari satu shift ke 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 kualitas pelayanan kepada tamu.

2. Beberapa tamu merasa harga layanan penjemputan (*pick up* dan *drop off*) yang ditawarkan hotel terlalu *expensive* jika dibandingkan dengan layanan serupa yang disediakan oleh aplikasi *online*. Seperti di bintang empat ke atas umumnya menawarkan layanan antar jemput tamu. Namun, biasanya bersifat berbayar. Harga layanan tersebut ditentukan sesuai kebijakan masing-masing hotel. Tetapi, tidak jarang harga yang ditawarkan dianggap kurang sesuai oleh tamu, terutama karena layanan dari aplikasi *online* saat ini umumnya menawarkan tarif yang lebih yang lebih terjangkau. Akibatnya, banyak tamu yang memilih menggunakan layanan aplikasi *online* dibandingkan dengan fasilitas yang disediakan oleh hotel.
3. Menurut hasil wawancara, salah satu tantangan yang dihadapi oleh *conciierge* adalah permintaan dari tamu *grup* untuk *luggage up*. The Arista Hotel Palembang, yang merupakan hotel bisnis, sering menerima tamu yang datang untuk keperluan bisnis atau acara (*event*), dan biasanya mereka datang dalam kelompok. Permintaan untuk segera mengantarkan barang ke kamar menjadi masalah bagi *conciierge*, terutama ketika hotel sedang berada dalam *high season* atau ketika ada banyak acara yang sedang berlangsung. Pada kondisi seperti ini, beban kerja *conciierge* meningkat, dan pengelolaan barang bawaan tamu menjadi lebih sulit untuk dilakukan secara efisien.
4. Dalam hal layanan penitipan barang tamu, *conciierge* menghadapi berbagai tantangan. *Conciierge* terutama bertanggung jawab atas layanan ini, dan setiap pengunjung yang ingin meninggalkan barang barangnya akan berbicara langsung dengan *conciierge*. Arista Hotel Palembang memiliki fasilitas yang memudahkan pengunjungnya menyimpan barang-barang yang dititipkan, seperti penitipan bagasi. Produk-produk yang tidak mudah rusak, termasuk makanan kering atau produk lain yang dapat disimpan dalam jangka waktu lama, disimpan di penyimpanan bagasi ini untuk pengunjung. Selain itu, terdapat *freezer* dan *chiller* untuk menyimpan perbekalan tamu, seperti makanan yang mudah disiapkan. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang sering muncul pada layanan penitipan bagasi tamu, seperti:
 - a. Penitipan barang tamu peserta *event* sering menjadi kendala bagi *conciierge*, karena banyak tamu yang meminta untuk menitipkan barang mereka. Namun, sebenarnya penitipan barang bawaan tamu peserta *event* tidak dapat diterima atau diserahkan kepada pihak *conciierge*. Barang-barang tersebut menjadi tanggung jawab PIC (*personal in charge*) dari acara tersebut. Meskipun demikian, kebijakan penitipan tetap diberlakukan dengan *fleksibilitas*, tergantung pada kondisi hotel, apakah sedang dalam *high occupancy* atau tidak.
 - b. Permintaan tamu untuk penitipan barang dalam satu *chiller* atau *freezer*. Tempat penyimpanan makanan yang mudah basi, seperti makanan yang perlu disimpan di *chiller* atau *freezer*, seringkali menjadi kendala. Namun, terkadang terjadi kerusakan yang berada di luar tanggung jawab pihak *conciierge*. Contohnya, jika barang seperti asi atau durian disimpan dalam satu *freezer*, hal ini dapat menyebabkan bau tidak sedap atau kerusakan lainnya, yang kemudian memicu keluhan dari tamu. Meskipun tamu telah menandatangani pernyataan yang menyatakan bahwa segala bentuk kerusakan atau bau tidak menjadi tanggung jawab hotel, karena pihak hotel hanya memberikan bantuan untuk penyimpanan barang, keluhan tetap bisa muncul.
 - c. Permintaan tamu terkait penitipan makanan dari hari sebelumnya sering menjadi perhatian. Berdasarkan kebijakan hotel, penyimpanan makanan hanya diperbolehkan selama 1x24 jam. Aturan ini berlaku untuk semua jenis makanan, termasuk yang dipesan melalui layanan seperti *GrabFood*, seperti nasi goreng dan makanan lainnya.

5. Departemen *conciierge* bertugas memastikan bahwa barang-barang pengunjung aman selama kedatangan, keberangkatan, pindah kamar, dan penyimpanan. Ketika tamu menitipkan atau menyimpan barang, *bellboy* akan memberikan *luggage tag* sebagai tanda pengenal barang milik tamu. Kurangnya ketelitian dari pihak *conciierge* dalam memeriksa barang bawaan tamu dapat menyebabkan kesalahan dalam serah terima barang titipan sehingga berpotensi menimbulkan permasalahan bagi tamu dan mempengaruhi kualitas pelayanan hotel.

Simpulan

Secara langsung yang telah penulis lakukan mengenai Peranan *Conciierge* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di The Arista Hotel Palembang, penulis dapat membuat kesimpulan berikut berdasarkan pembahasan bab sebelumnya:

1. Pengelolaan barang bawaan tamu di The Arista Hotel Palembang umumnya berjalan baik dengan *staf* yang sigap dalam membantu tamu. Barang bawaan ditangani dengan hati-hati, dan prosedur penyimpanan barang aman dan terorganisir. Namun, terdapat beberapa keluhan mengenai waktu respons staf saat tamu tiba di area lobi atau parkir, terutama di waktu-waktu sibuk.
2. Pelayanan *conciierge* dinilai memuaskan oleh sebagian besar tamu, dengan staf yang ramah, profesional, dan mampu memberikan informasi yang jelas mengenai destinasi lokal, transportasi, dan kebutuhan lainnya. Namun, terdapat beberapa tamu yang merasa waktu respons bisa lebih ditingkatkan, terutama saat membutuhkan layanan mendesak seperti pemesanan transportasi atau rekomendasi mendadak.
3. Petugas *conciierge* The Arista Hotel Palembang mengalami sejumlah pelayanan *conciierge* pada pembahasan sebelumnya, seperti kurangnya koordinasi antar petugas *conciierge* mengenai *handover shift*. *Conciierge* juga mengalami masalah saat mengurus barang-barang pengunjung yang tertinggal di hotel dan penitipan barang bawaan tamu dan pengunjung rombongan/*group*. Seorang petugas *conciierge* yang terkadang kurang teliti memeriksa barang-barang tamu, sehingga mengakibatkan kesalahan dalam memberikan barang titipan tamu.

Daftar Pustaka

- Andriani, R., & Kristiutami, Y. P. (2018). Implementasi Budaya Pelayanan Pada Industri Perhotelan Hubungannya Dengan Peningkatan Kinerja Human Capital. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2).
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada hotel dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 107-115.
- Bagyono, S. (2012). Teori dan Praktek Hotel Front Office. *Bandung: Alfabeta*. Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front office* Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab *Conciierge* Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Darsono, A. (2011). *Front office Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hiyanti, H., Nugroho, L., Sukmadilaga, C., & Fitrijanti, T. (2020). Peluang dan tantangan fintech (financial technology) syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5(3), 326-333.
- Julia, M., & Masyuroh, A. J. (2022). Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 383-395. 4647.

- Permatasari, M., & Pratiyudha, D. (2021). PENGELOLAAN HOMESTAY SEBAGAI DAYA DUKUNG DESTINASI WISATA BELITUNG. *Batara Wisnu Journal Indonesian Journal of Community Services*, 1(2), 221–233. <https://doi.org/10.53363/bw.v1i2.52>.
- Permatasari, M. (2022). Evaluasi penerapan protokol kesehatan di Hotel X Palembang. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 10(1), 85–96. <https://doi.org/10.36983/japm.v10i1.30>
- Pratama, D. (2015). Operasional Kantor Depan Hotel 2.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pratiwi, A., & Taufiq, R. (2021). Peranan Concierge Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Tamu Di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan. *eProceedings of Applied Science*, 7(4).
- Ramdhani, E. C., Sapitri, J. E., & Rizkyansyah, M. (2018). Sistem Informasi Penyewaan Peralatan Event Organizer Berbasis Web pada PT. Adecon Jakarta. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318. Bab, I. I. (2018). Landasan Teori. *Avalaibe from: http://elib. unikom. ac. id/files/disk1/452/jbptunikompp-gdlharkaputra-22572-2- unikom_hi. pdf*.
- Suhendi, D. (2019). Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penyelenggaraan Ketenteraman Dan Ketertiban Umum (Studi Terhadap Penerapan Standar Operasional Prosedur Ketenteraman Dan Ketertiban Umum Di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Tatapamong*, 35-47.
- Suwarno, Y., Laksmiastari, R., & Widyawati, K. (2017). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53-60.
- Syah, A. B., Prihatini, A. E., & Pinem, R. J. (2022). Pengaruh brand image dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada layanan video streaming digital Viu. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 532-539
- Tahalele, M. C. (2017). Pengaruh kualitas layanan, Citra Hotel terhadap kepuasan yang berdampak pada niat berperilaku pelanggan Hotel Amboina di kota Ambon. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 2(2), 127-142.
- Wibisono, I. P., & Hartini, A. F. (2022). Efektifitas Digital Concierge Dalam Mendukung Operasional Hotel. *Wahana*, 74(1), 117-149. Noviasuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31-37.