

**KUALITAS FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN DI HOTEL DUTA SYARIAH PALEMBANG**

**OLEH :
DEVI LEVIA SARI
20124001P**

**Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar ahli Madya di
Universitas Bina Darma**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PELEMBANG**

2023

**KUALITAS FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
PEYANAN DI HOTEL DUTA SYARIAH PALEMBANG**

**OLEH :
DEVI LEVIA SARI
20124001P**

**Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar ahli Madya di
Universitas Bina Darma**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KUELITAS
PEYANAN DI HOTEL DUTA SYARIAN PALEMBANG**

DEVI LEVIA SARI

20124001P

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pada
program studi manajemen perusahaan**

**Palembang, Maret 2023
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma
Palembang**

Pembimbing



(Andrian Noviardy,S.E.,M.Si)

Dekan






(Dr. A. Yani Ranius,S.Kom.,M.M)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul “KUALITAS FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL DUTA SYARIAH PALEMABNG”

Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari : Selasa, 28 Maret 2023

Komisi Penguji

- | | | |
|------------------------------------|---------|---|
| 1. Andrian Noviardy, S.E., M.Si | Ketua | () |
| 2. Heriyanto, S.E., M.Si | Penguji | () |
| 3. Poppy Indriani, S.E., Ak., M.Si | Penguji | () |

**Program Studi Manajemen Perusahaan
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma
Mengetahui,
Ketua Program Studi,**


Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi

(Andrian Noviardy, S.E., M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devi levia Sari
Nim : 20124001P
Program Studi : Manajemen Perusahaan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Tugas Akhir) ini adalah asli dan belim pernah diajukan intuk mendapatkan Gelar Akademik Ahli Madya di Universitas Bina Darma Palembang.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara langsung
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,
Yang menyatakan,



(Devi Levia Sari)

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto :

- Jika jalan hidupmu tak semudah kehidupan orang lain maka jangan pernah menganggap dirimu tak berguna dan tak seberuntung mereka karena mustahil tuhan menciptakanmu menjadi makhluk hidup yang sia-sia, bahkan debu sekalipun berguna untuk bertayamum.
- Dimana ada kesulitan disitu pasti ada kemudahan selagi masih ada kemauan dan keinginan pasti akan diberi jalan keluar disetiap perjalananmu, tidak ada yang namanya sia-sia jika kamu masih mau berihktiar dan berusaha.
- Hidup adalah pilihan kejarlah cita-cita selagi kau mampu mengejanya dengan semangat yang pantang menyerah.

Persembahan Untuk :

- Orang tua ku tercinta yang luar biasa hebat, tanpa jasa serta usaha kalian aku tidak akan mencapai titik seperti sekarang ini dan terimakasih banyak atas doa-doa yang dan harapan-harapan yang selalu kalian panjatkan untuk ku.
- Kakak ku dan saudara-saudara ku terimakasih selalu memberikan semangat untuk tidak menyerah.
- Almamater Universitas Bina Darma Palembang.

ABSTRAK

Front Office merupakan salah satu bagian department yang ada di hotel yang dikenal juga sebagai *“the first and the last impression of the guest”* satu bagian kator depan hotel yang mempunyai peranan penting bagi hotel dalam menangani kedatangan dan kepergian tamu di hotel.

Front office merupakan bagian yang khusus menangani proses *check-in*, *check-out* dan sebagai pusat informasi bagi tamu. Keramah tamahan serta sopan santun merupakan unsur utama yang di harapkan oleh para tamu atau pengunjung, dan kebanyakan tamu lebih mengutamakan Susana yang nyaman saat berkomunikasi serta dalam pelayanan dari pada kemegahan suatu hotel ditinjau dari segi bangunan fisik maupun arsitekturnya.

Kata kunci: Front office, Prosedur.



ABSTRACT

The front office is one of the departments in the hotel which is also known as “the fist and the last impression of the guest” one part of the hotel front office that has an important role for the in handling thr arrival an departure of guests at the hotel.

The front office is a special section that handles the check-in, check-out process and serves as an information center for guests, additional hospitality and courtesy are the main elements expected by guests or visitors, and most of the guests prefer a comfortable atmosphere when communicating and in service rather than the luxury of a hotel in terms of physical buildings and architecture.

Keywords: Front office, Procedures



KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat serta karunianya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“KUALITAS FORONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL DUTA SYARIAH PALEMBANG”** Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi Manajemen Perusahaan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, untuk itu penulis harapan saran dan keritik yang bersifat membangun dari pembaca. Guna menyelesaikan Tugas Akhir ini, tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan untuk menyelesaikan Tugas Akhir baik dalam pelaksanaan maupun informasi. Dan selain itu terima kasih juga kepada pihak-pihak yang membantu penulis menyelesaikan studi di Universitas Bina Darma Palembang, khususnya kepada :

1. Ibu Dr, Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Andrian Noviardy, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Andrian Noviardy, S.E., M.Si selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, arahan serta bantuan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen, Staf dan karyawan Universitas Bina Darma Palembang yang terlibat selama saya menempuh pendidikan Diploma III.
6. Seluruh Staf Karyawan Hotel Duta Syariah Palembang yang terlibat dalam memberikan pengajaran serta ilmu kepada saya selama menjalani magang.
7. Kedua orang tua saya dan kakak saya serta saudara-saudara saya yang saya sayangi yang telah memberikan do'a dan dorongan serta bantuan baik moral maupun materil.

Demikianlah Tugas Akhir ini penulis susun, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat dapat digunakan sebagai referensi untuk penulis selanjutnya.

Palembang, maret 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Masalah	3
1.4 Metodologi Penelitian	3
1.4.1 Objek Penelitian	3
1.4.2 Jenis Data.....	3
1.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.4.4 Metode Analisis Data	4
1.5 Tujuan dan Manfaat	5
1.5.1 Tujuan.....	5
1.5.2 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	6

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Singkat Hotel Duta Syariah Palembang ⁷	
2.2 Visi dan Misi	8
2.2.1 Visi	8
2.2.2 Misi.....	8
2.2.3. Fasilitas	8
2.2.4 Jenis-Jenis Kamar.....	8
2.3 Struktur Organisasi Hotel Duta Syariah	11
2.4 Tugas dan Fungsi.....	12
2.5 Struktural Organisasi Front Office	14

BAB III PEMBAHASAN

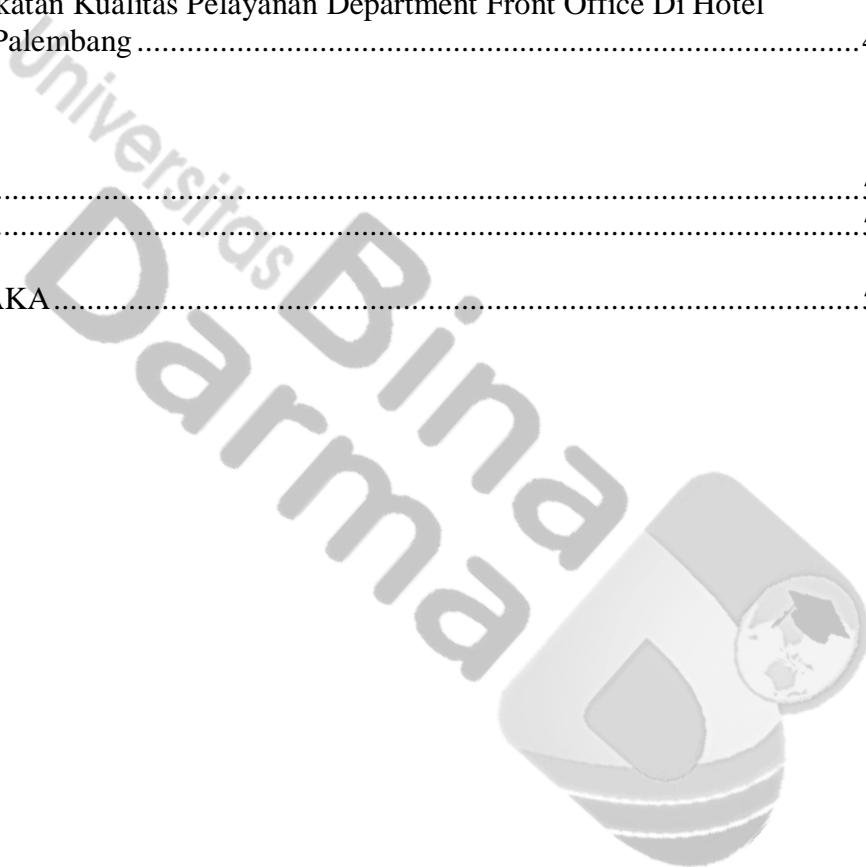
1.1 Pembahasan	23
3.1.1 Pengertian Front Office	23
3.2 Tugas dan Tanggung Jawab Receptionist	24
3.3 Standart Grooming Receptionist	35
3.4 Menangani Keluhan Tamu Di Hotel Duta Syariah Palembang	37
3.5 Penanganan Tamu Check Out Di Hotel Duta Syaria Palembang	41
3.6 Penanganan Lost & Found Di Hotel Duta Syariah Palembang	44
3.7 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Department Front Office Di Hotel Duta Syariah Palembang	45

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	50
4.2 Saran	51

DAFTAR PUSTAKA	52
----------------------	----

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.3 Struktur Organisasi Hotel Duta Syariah Palembang.....	11
2.4 Struktur Organisasi Front Office Department.....	14



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.2.4 Jenis-Jenis Kamar.....	9

