



TUGAS AKHIR

**PERANAN FRONT DESK AGENT DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA TAMU DI ASCENT PREMIERE
HOTEL AND CONVENTION MALANG**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par)**

**Oleh :
Afrilia Putri Alicia
2000531011**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023



FINAL REPORT

**ROLE OF FRONT DESK AGENT IN PROVIDING SERVICES
TO GUEST AT THE ASCENT PREMIERE HOTEL AND
CONVENTION MALANG**

**Submitted as One of the Requirements
to Obtain the Associate of Tourism (A.Md. Par)**

**By :
Afrilia Putri Alicia
2000531011**

**STUDY PROGRAM DIPLOMA III HOSPITALITY
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

PERANAN *FRONT DESK AGENT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI ASCENT PREMIERE HOTEL AND CONVENTION MALANG

Yang disusun oleh Afrilia Putri Alicia, NIM 2000531011 telah disetujui dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 18 Juli 2023

Pembimbing



Bagus Indra Tj., SST. Par., M.Si

NPK : 1983052611007547

Mengetahui

Ketua Prodi DIII Perhotelan



Syah Riza Octavy Sandy. SE. S.Kom., M.Si

NPK : 1981181010510416

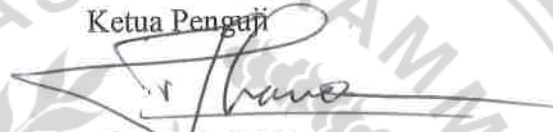
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

PERANAN *FRONT DESK AGENT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI ASCENT PREMIERE HOTEL AND CONVENTION MALANG

Yang disusun oleh Afrilia Putri Alicia, NIM 2000531011 telah disetujui dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 18 Juli 2023

Ketua Penguji



Drs. Juhanda.M.Par

NPK : 1964061510505556

Sekretaris Penguji



Bagus Indra TJ.SST.Par.,M.Si

NPK : 1983052611007547

Anggota Penguji



Faozen .SE.,M.Si

NPK : 1984071111303744

Mengetahui

Ketua Program Studi D III Perhotelan



Syah Riza Octavy S. SE. S.Kom M.Si

NPK : 1981181010510416

Dekan FISIP



Dr. Juarivah, M.Si

NIP : 196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afrilia Putri Alicia

NIM : 2000531011

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Peranan *Front Desk Agent* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang

Dosen Pembimbing : Bagus Indra Tj., SST.Par., M.Si

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 18 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Mahasiswa



Bagus Indra Tj., SST.Par., M.Si
NPK : 1983052611007547

Afrilia Putri Alicia
NIM : 200531011

MOTTO :

“Anda mungkin bisa menunda, tapi waktu tidak akan menunggu”.

Benjamin Franklin



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Peranan Front Desk Agent Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang” sebagaimana mestinya.

Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par) di Program Studi DIII Perhotelan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan ini penulis mendapat banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang menjadi semangat dan dorongan untuk menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada berbagai pihak tersebut, di antaranya :

1. Ibu Dr. Juariyah., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi D III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Bagus Indra Tj., SST.Par., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Indra Muaz, selaku General Manager di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang.

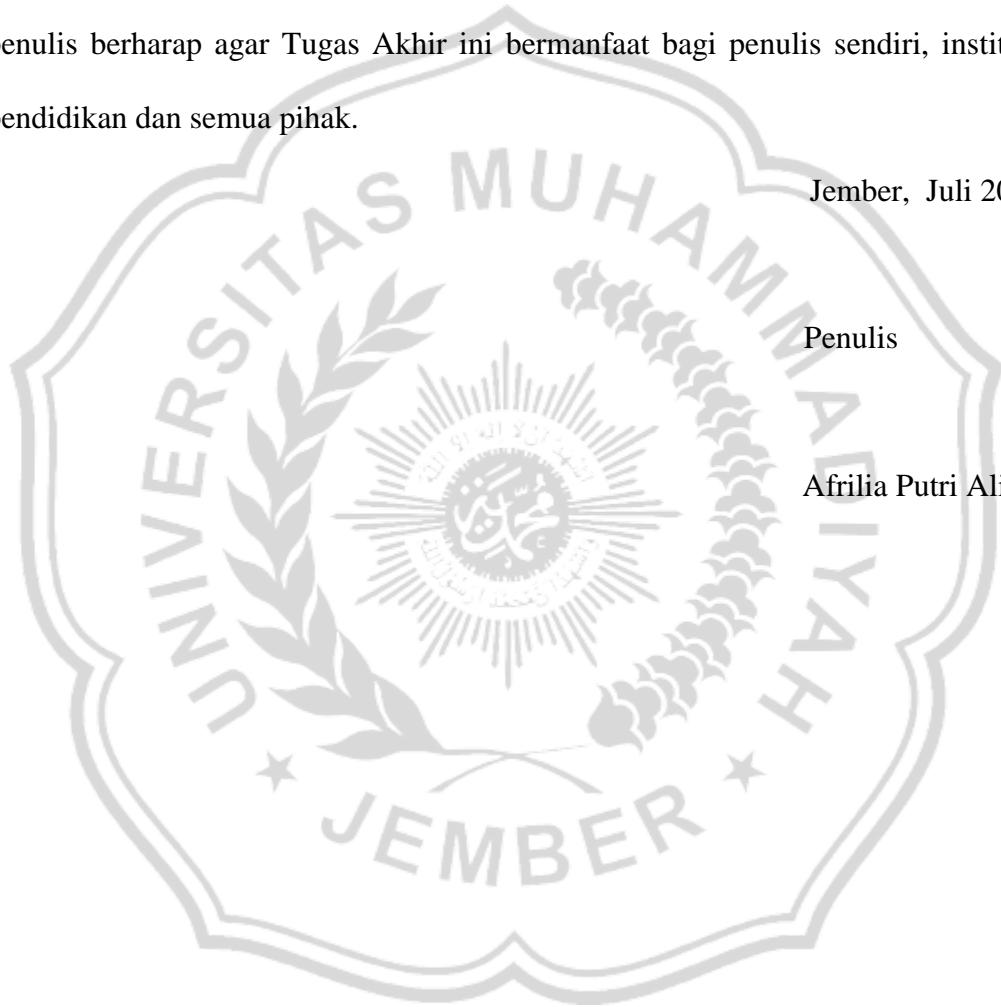
5. Ibu Diajeng Ayu selaku *HRD* dan Ibu Rosanti Amalia selaku *Asst HRD* di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang.
6. Bapak Hilmy Radiansyah, selaku *Asst.FOM* dan Ibu Fardha Dwi Agustina selaku *FO Supervisor* di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang yang telah memberikan informasi dan menjawab banyak pertanyaan dari penulis.
7. Kedua Orang Tua dan keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan berupa doa, waktu, materi dan hal-hal lain yang tidak ternilai harganya.
8. Adik-adikku tercinta yang senantiasa memberi semangat dan menghibur penulis.
9. Keluarga besar “ *Keluarga Ceria Mandiri*” yang didalamnya berisi seluruh karyawan Front Office di Ascent Premire Hotel and Convention Malang yang memberikan masukan, nasihat dan doa-doa terbaik kepada penulis.
10. Seluruh Dosen di Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mengajarkan Ilmu secara Teori maupun Praktik.
11. Seluruh teman – teman DIII Perhotelan yang memberikan semangat tersendiri kepada penulis.
12. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir masih terdapat banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak sengaja. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Maka dari itu segala kritik dan masukan akan diterima dengan senang hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan semua pihak.

Jember, Juli 2023

Penulis

Afrilia Putri Alicia



DAFTAR ISI

JUDUL	i
TITLE	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO :	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	18
1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan.....	18
1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi	18
1.5 Lokasi Penelitian.....	19
1.6 Jenis dan Sumber Data.....	19
1.6.1 Jenis Data	19
1.6.2 Sumber Data.....	20
1.7 Teknik Pengumpulan data.....	20
1.8 Teknik Analisis Data.....	22
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Pengertian Pariwisata.....	23
2.2 Pengertian Wisatawan.....	24
2.3 Pengertian Hotel.....	27
2.4 Klasifikasi Hotel	28
2.5 Departemen Di Hotel	31
2.6 Front Desk Agent Departement	34
2.6.1 Seksi-seksi di Front Desk Agent Departement	35
2.7 Pengertian Peranan.....	38
2.8 Pengertian Pelayanan	38
2.9 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	39
2.9.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	39
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	42
3.1 Gambaran Umum Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	42
3.2 Gambaran Umum <i>Front Desk Agent Departement</i> di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang	48
3.3 Gambaran Khusus <i>Receptionist</i> dan <i>Reservation Section</i>	49

3.4	Analisa Deskriptif Tentang Peranan Front Desk Agent Kepada Tamu di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang	60
3.5	Kegiatan Selama On The Job Training	63
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		66
4.1	Kesimpulan	66
4.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....		68
DAFTAR LAMPIRAN.....		70

