



**TUGAS AKHIR**

**PERAN FRONT DESK AGENT DALAM MENANGANI  
KELUHAN TAMU DI FRONT OFFICE ASTON JEMBER  
HOTEL & CONFERENCE CENTER**

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

**Nafila Eka Akasia**

**2000531005**

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

**2023**



**FINAL REPORT**

**THE ROLE OF THE FRONT DESK AGENT IN HANDLING  
GUEST COMPLAINTS AT THE FRONT OFFICE ASTON  
JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER**

**Submitted as one of the Requirements  
to Obtain the associate of Tourism**

**Nafila Eka Akasia**

**2000531005**

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

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUANTUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

**PERAN FRONT DESK AGENT DALAM MENANGANI  
KELUHAN TAMU DI FRONT OFFICE ASTON JEMBER  
HOTEL & CONFERENCE CENTER**

Yang disusun oleh Nafila Eka Akasia, NIM 2000531005 telah disetujui dan  
dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 26 Juli 2023,2023

Pembimbing



Syah Riza Octavy Sandy. SE. S.Kom .,M.Si  
NPK :1981181010510416

Mengetahui

Ketua Prodi DIII Perhotelan



Syah Riza Octavy Sandy. SE. S.Kom .,M.Si  
NPK :1981181010510416

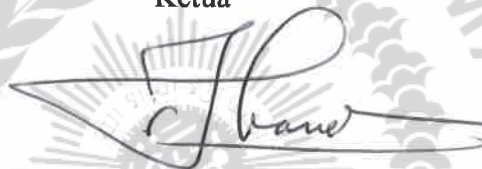
**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

**PERAN FRONT DESK AGENT DALAM MENANGANI  
KELUHAN TAMU DI FRONT OFFICE ASTON JEMBER  
HOTEL & CONFERENCE CENTER**

Yang disusun oleh Nafila Eka Akasia, NIM 2000531005 telah disetujui dan  
dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal, 26 Juli,2023

Ketua



**Drs. Juhanda.M.Par**  
NPK : 1964061510505556

Sekretaris



**Syah Riza Octavy S.SE.S.Kom M.Si**  
NPK : 1981181010510416

Anggota



**Hadi Jatmiko.SST.Par.M.Si**  
NPK : 1978110210401377

Mengetahui

Ketua Program Studi D III Perhotelan



**Syah Riza Octavy S. SE. S.KomM.Si**  
NPK : 1981181010510416

Dekan FISIP



**Dr.Junivah.M.Si**  
NIP : 196708061993032002

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nafila Eka Akasia

NIM : 2000531005

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Peran Front Deks Agent Dalam Menangani  
Keluhan Tamu Di Front Office Aston Jember  
Hotel & Conference Center

Dosen Pembimbing : Syah Riza Oktavy Sandy, SE, S., M.si

Menyatakan bahwa laporan tugas 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 di kemudian hari.

Jember, 26 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Mahasiswa



Syah Riza Octavy S. SE. S.KomM.Si  
NPK : 1981181010510416



Nafila Eka Akasia  
NIM : 2000531005

## **MOTTO**

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk  
menjadi hebat”

Zig Ziglar



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan oleh-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Peran Front Desk Agent Dalam Menangani Keluhan Tamu Di Front Office Aston Jember Hotel” berhasil di selesaikan tepat pada waktu yang telah di tentukan.

Adapun penyusunan Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir, tentunya penulis mendapatkan arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan. Tugas Akhir ini. Karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

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 ProgramStudi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus dosen pembimbing Tugas Akhir penulis yang telah memberi arahan, bimbingan, dan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
3. Seluruh Dosen Jurusan D3 Perhotelan yang telah membimbing penulis dalam perkuliahan dan membekali penulis dengan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan D3 Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.

4. Bapak Wahyu Ari Saputro, selaku *General Manager (GM)* Aston Jember Hotel & Conference Center yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di *Front Office Department* dan mengumpulkan informasi yang penulis gunakan untuk penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu SW Isusilaningtyas, selaku *Human Resources Manager* di Aston Jember Hotel & Conference Center yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di *Front Office Department* dan mengumpulkan informasi yang penulis gunakan untuk penyusunan Tugas Akhir.
6. Bapak Tedy Rizky P. P, selaku *Assistant Front Office Manager* di Aston Jember Hotel & Conference Center yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di *front Office Department*, memberi arahan selama Praktik Kerja Lapangan, dan membekali penulis dengan informasi yang diperlukan untuk penulisan Tugas Akhir.
7. Seluruh staf Aston Jember Hotel & Conference Center , khususnya staf *Front Office Department* yang telah memberikan penulis kesempatan untuk bekerja sama dan membantu penulis dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan, serta membekali penulis dengan informasi yang diperlukan untuk penulisan Tugas Akhir.



8. Bapak MUH. Sareh dan Ibu Pamela Eka Apriani, selaku orang tua penulis yang telah memberi doa dan dukungan selama penulis menyusun tugas Akhir.
9. Keluarga dan para teman yang telah memberi dukungan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
10. Kepada Irfan Mansyur, yang telah kebersamai dan berkontribusi banyak dalam penulisan Tugas Akhir ini, meluangkan baik waktu, tenaga, pikiran, materi, maupun moril kepada penulis dan yang selalu sabar menghadapi penulis. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Semoga kedepannya dapat memperbaiki apa yang dirasa kurang dan ditambahkan apa-apa yang dirasa diperlukan. Tetap kebersamai dan tidak tunduk pada apa – apa. Tabah sampai akhir.

Tidak dapat dipungkiri bahwa penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir terdapat banyaak kekurangan baik sengaja maupun tidak sengaja. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Maka dari itu segala kritik dan masukan diterima dengan senang hati demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap agar tugas akhir ini bagi penulis sendiri, institusi pendidikan, dan semua pihak.

Jember, 26 Juli, 2023

Penulis

Nafila Eka Akasia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>I</b>
<b>FINAL REPORT PAGE.....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS .....</b>	<b>III</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>IV</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VII</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>VIII</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Masalah.....	5
1.4 Manfaat Peneliti .....	5
1.4.1 Bagi Peneliti .....	5
1.4.2 Bagi Perusahaan .....	6
1.4.3 Bagi Akademisi .....	6
1.5 Lokasi Peneliti.....	6
1.6 Jenis dan Sumber Data .....	6
1.6.1 Jenis Data .....	6
1.6.2 Sumber Data.....	7
1.7 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.8 Teknik Analisis Data .....	8
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Pariwisata.....	10
2.2 Wisatawan.....	10
2.3 Hotel .....	12
2.3.1 Klasifikasi Hotel .....	13
2.3.2 Departement di Hotel.....	17
2.4 Front Office Department.....	19
2.5 Pengertian Peran.....	21
2.6 Pengertian <i>Front Desk Agent</i> .....	22
2.7 Pengertian Penanganan.....	23
2.8 Pengertian Keluhan Tamu .....	23
2.8.1 Jenis Keluhan Tamu.....	24

<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Gambaran Umum <i>Aston Jember Hotel &amp; Conference Center</i> .....	25
3.1.1 Sejarah Singkat <i>Aston Jember Hotel &amp; Conference Center</i> .....	25
3.1.2 Fasilitas – Fasilitas <i>Aston Jember Hotel &amp; Conference Center</i> .....	26
3.1.3 Struktur Organisasi <i>Aston Jember Hotel &amp; Conference Center</i> .....	29
3.1.4 <i>Department – Department Di Aston Jember Hotel &amp; Conference Center</i> .....	31
3.2 Gambaran Umum <i>Front Office Departement Aston Jember Hotel &amp; Conference Center</i> .....	32
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> .....	33
3.2.2 Seksi – Seksi Di <i>Front Office Depetrment</i> .....	33
3.3 Gambaran Khusus <i>Front Desk Agent Section</i> .....	36
3.3.1 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Front Desk Agent Section</i> .....	36
3.3.2 Tugas Dan Tanggung Jawab Staf <i>Front Desk Agent Section</i> .....	37
3.4 Analisa Deskriptif Tentang Menangani Keluhan Tamu di <i>Front Office Aston Jember Hotel &amp; Conference Center</i> .....	38
3.4.1 Hasil Penelitian <i>Front Desk Agent</i> Dalam Menangani Keluhan Tamu Di <i>Aston Jember Hotel &amp; Convergence Center</i> .....	38
3.4.2 Kendala Dan Solusi <i>Front Desk Agent</i> Dalam Menangani Keluhan Tamu Di <i>Aston Jember Hotel &amp; Conference Center</i> .....	41
3.5 Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i> di <i>Front Office Aston Jember Hotel &amp; Conference Center</i> .....	42
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Kesimpulan .....	44
4.2 Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>48</b>