

## **TUGAS AKHIR**



### **PERAN FRONT DESK AGENT ASTON JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**

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

Oleh :

**Dilza Fardana Rinda**  
**2100531007**

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

**2024**

**FINAL PROJECT**



**THE ROLE OF FRONT DESK AGENT AT ASTON JEMBER  
HOTEL & CONFERENCE CENTER IN INCREASING GUEST  
SATISFACTION**

**Tugas Akhir**

**Submitted as one of the requirements for obtaining an  
Associate Expert in Tourism (A.md.Par)**

**By:**

**Dilza Fardana Rinda**

**2100531007**

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

**2024**

# LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

## PERAN FRONT DESK AGENT ASTON JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU

Yang disusun oleh Dilza Fardana Rinda, NIM 2100531007 telah disetujui dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 15 Juli 2024

Pembimbing



Faozen, SE., M.Si  
NPK : 1984071111303744

Mengetahui

Ketua Prodi-DIII Perhotelan



Syah Rizki Gataly 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 ASTON JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU

Yang disusun oleh Dilza Fardana Rinda, NIM 2100531007 telah disetujui dan  
dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 15 Juli 2024

Ketua Penguji

  
Hadi Jatmiko, SST.Par., M.Si  
NPK :197811021041377

Sekretaris Penguji



Faozen, SE., M.Si  
NPK :1984071111303744

Anggota Penguji




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

Mengetahui




Ketua Program Studi DIII Perhotelan

  
Svah Riza Octavy S. SE. S.Kom M.Si  
NPK : 1981181010510416



Dekan FISIP

  
Dr. Sudahri M. I kom  
NPK :1409608



## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dilza Fardana Rinda

NIM : 2100531007

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Peran Front Desk Agent Aston Jember Hotel &  
Conference Center Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu

Dosen Pembimbing : Faozen, M.Si

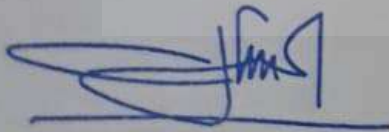
Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

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

Jember, 15 Juli 2024

Dosen Pembimbing

Mahasiswa



Faozen, SE., M.Si  
NPK : 1984071111303744



Dilza Fardana Rinda  
NIM : 2100531007

## MOTTO

“Dalam setiap kegagalan terdapat pelajaran berharga menuju keberhasilan”



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT, Pemelihara seluruh alam raya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III 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 terimakasih yang sebesar – besar nya kepada berbagai pihak tersebut, di antaranya

1. Bapak Dr. Sudahri M.I kom 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 DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Faozen, SE., M.Si,selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Seluruh Dosen di Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mengajarkan Ilmu secara Teori maupun Praktik.
5. Seluruh teman – teman DIII Perhotelan yang memberikan semangat tersendiri kepada penulis.
6. Bapak Wahyu Ari Saputro, selaku General Manager (GM) Aston Jember Hotel & Conference Center
7. Seluruh staf-staf dan senior di Aston Jember Hotel & Conference Center

8. Bapak Randang Sanusi (alm) dan Ibu Sunami Herawati , selaku orang tua penulis. Dan Dihliz Faradissa Yunda selaku kakak kandung penulis yang telah memberi doa, support, motivasi selama penulis menyusun Tugas Akhir.

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 semua pihak.

Jember, 15 Juli 2024

Penulis

Dilza Fardana Rinda



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti .....	3
1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan .....	4
1.4.3 Manfaat Bagi Akademik .....	4

1.5	Lokasi Penelitian .....	4
1.6	Jenis dan Sumber Data.....	5
1.6.1	Jenis Data.....	5
1.6.2	Sumber Data.....	5
1.7	Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.7.1	Metode observasi dan Metode Training .....	6
1.7.2	Metode Wawancara .....	6
1.7.3	Metode Dokumentasi.....	7
1.8	Teknik Analisis Data .....	7
1.8.1	Teknik Analisis Deskriptif.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>		<b>8</b>
2.1	Pengertian Pariwisata .....	8
2.2	Pengertian Wisatawan .....	8
2.3	Pengertian Hotel .....	10
2.3.1	Klasifikasi Hotel .....	11
2.4	Department di Hotel .....	14
2.5	Front Office Department.....	15
2.6	Pengertian Peran.....	17
2.7	Pengertian Front Desk Agent .....	18
2.9	Pengertian Kepuasan Tamu .....	21

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	22
3.1 Gambaran Umum Aston Jember Hotel & Conference Center .....	22
3.1.1 Sejarah Aston Jember Hotel & Conference Center.....	22
3.1.2 Sekilas Tentang Archipelago International .....	23
3.1.3 Fasilitas – Fasilitas Aston Jember Hotel & Conference Center .....	24
3.1.4 Struktur Organisasi Aston Jember Hotel & Conference Center .....	30
3.1.5 Department Di Aston Jember Hotel & Conference Center .....	31
3.2 Gambaran Umum Front Office Department Aston Jember Hotel & Conference Center .....	33
3.2.1 Struktur Organisasi Front Office Department.....	33
3.2.2 Seksi – Seksi Di Front Office Department.....	34
3.3 Gambaran Khusus Front Desk Agent Section di Aston Jember Hotel & Conference Center .....	36
3.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Staff Front Desk Agent Section.....	37
3.3.2 Alat dan Perlengkapan di Front Desk Agent .....	38
3.4 Analisa Deskriptif Tentang Peran Front Desk Agent dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Aston Jember Hotel & Conference Center .....	39
3.4.1 Kendala Yang Sering Terjadi Peranan Front Desk Agent di Aston Jember Hotel & Conference Center.....	40
3.4.2 Solusi mengenai kendala yang sering terjadi saat peranan Front Desk Agent di Aston Jember Hotel & Conference Center .....	41
3.5 Kegiatan Selama On The Job Training di Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center .....	42

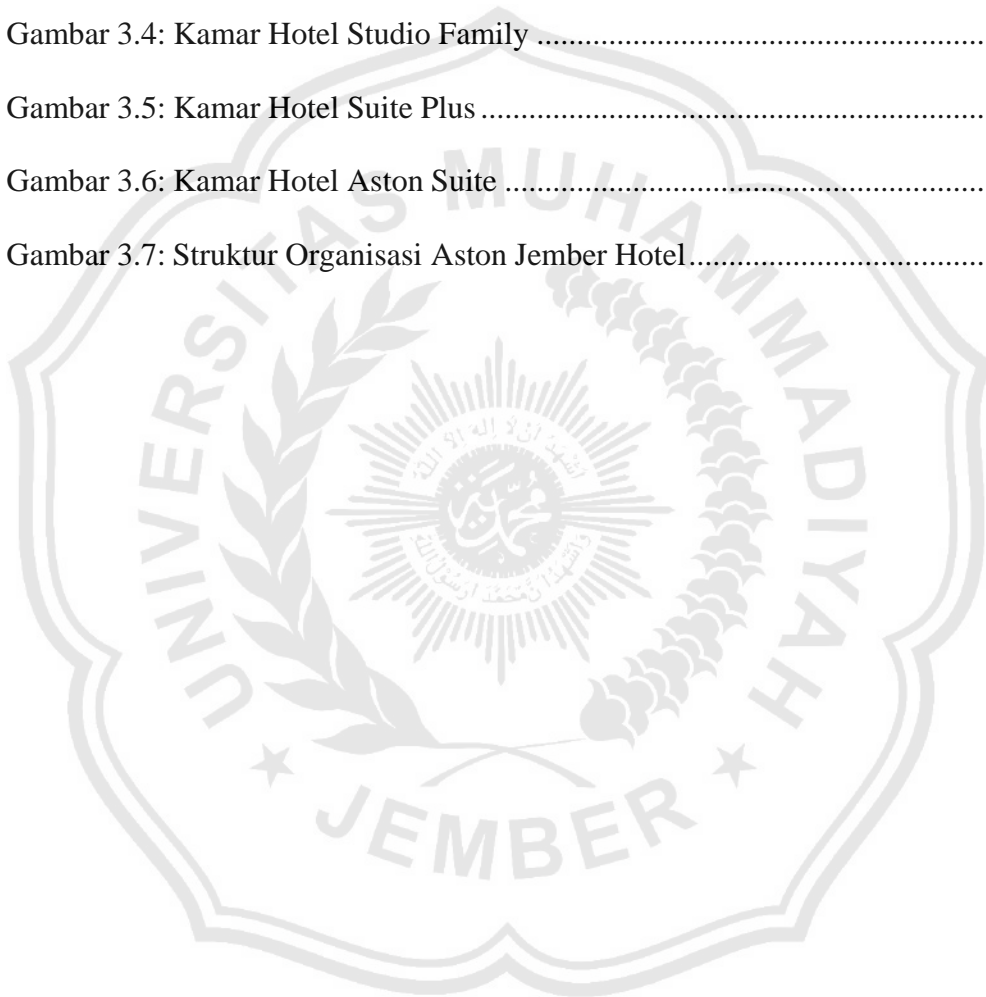
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	43
4.1 Kesimpulan.....	43
4.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA .....	44
LAMPIRAN.....	45





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Hotel Aston Jember Hotel & Conference Center .....	19
Gambar 3.2: Kamar Hotel Studio.....	21
Gambar 3.3: Kamar Hotel Studio Style.....	21
Gambar 3.3: Kamar Hotel Studio Plus .....	22
Gambar 3.4: Kamar Hotel Studio Family .....	22
Gambar 3.5: Kamar Hotel Suite Plus .....	23
Gambar 3.6: Kamar Hotel Aston Suite .....	24
Gambar 3.7: Struktur Organisasi Aston Jember Hotel.....	26



## DAFTAR TABEL

Table 3.1 Macam Macam Meeting Room .....	25
Tabel 3.2 Fasilitas Hotel Lainnya .....	25

