



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PELAYANAN PRIMA
DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
KEPADA TAMU *CLUB LOUNGE*
DI HOTEL THE WESTIN JAKARTA**



AULYA RACHIM

NIM: 2105311113

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Aulya Rachim
NIM : 210531111
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Pelayanan Prima Departemen *Front Office* Kepada Tamu *Club Lounge* Di Hotel The Westin Jakarta

Depok, 2 September 2024

Pembimbing I

Dr. Dra. Eva Zulfa N, M.M.

NIP. 195908261990032002

Pembimbing II

Dra. Ni Made Widhi S., M.M.

NIP. 196405071992012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Warjam, M.Si
NIP. 196501311980932001

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aulya Rachim
NIM : 2105311113
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Pelayanan Prima Departemen *Front Office* Kepada Tamu *Club Lounge* Di Hotel The Westin Jakarta

Telah Berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 2 September 2024
Waktu : 14.15-15.15

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Dra. Eva Zulfa N, M.M.
NIP : 195908261990032002
Penguji 1 : Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP : 198609082020122006
Penguji 2 : Riza Hadikusuma, M.Ag.
NIP : 197404032001121002

(.....)
(.....)
(.....)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Pelayanan Prima Departemen *Front office* Kepada Tamu *Club Lounge* Di Hotel The Westin Jakarta”. Laporan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan pada program studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama proses penulisan laporan tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih khusus kepada:

1. Dr., Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra., Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Taufik Akbar, S.E, M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Dr., Dra., Eva Zulfa Nailufar, M.M., selaku dosen pembimbing materi , yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sepanjang penulisan tugas akhir ini.
5. Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih , M.M., selaku dosen pembimbing teknis yang dengan penuh kesabaran dan keahlian, memberikan saran dan koreksi yang sangat berharga dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Bapak dan ibu dosen beserta staf administrasi Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.
7. Ibu Steffi Kirana, selaku *Room Division Manager* Hotel The Westin Jakarta, yang telah memberikan informasi dan dukungan penting untuk mendukung laporan tugas akhir ini.
8. Bapak Muhammad Rofiq, selaku *Assisstant Front Office Manager* Hotel The Westin Jakarta, atas kesempatan dan akses yang diberikan untuk

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

melakukan Praktik kerja lapangan sehingga dapat menyusun laporan tugas akhir ini.

9. Ibu Shania Natasha, selaku Supervisor *club lounge* Hotel The Westin Jakarta, yang telah membantu penulis dengan informasi dan wawasan berharga mengenai pelayanan kepada tamu di *club lounge* selama 6 bulan praktik kerja lapangan.
10. Ibu Sarah Islamiyah Manurung dan Bapak Abdul Rachim, orang tua saya yang tiada henti memberikan dukungan dan kasih sayang selama ini.
11. Teman seperjuangan *trainee batch* 16 The Westin Jakarta, dan teman-teman AB6D yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
12. Bandchoer yang terdiri dari Brenda Stephanie Yekholya, Gina Rahmania, Regina Anggraini, Yohana Catherin Magdalena selaku teman kuliah yang telah memberikan dukungan dan menjadi *support system* selama 3 tahun ini.
13. Ari Fiana Hikmah selaku teman kecil yang selalu ada memberikan dukungan hingga laporan tugas akhir ini selesai.
14. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan tugas akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari semua pihak tersebut, tugas akhir ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Penulis berharap bahwa hasil dari tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik dalam bidang pelayanan hotel, khususnya dalam pelayanan prima di Departemen *Front Office*.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 2 September 2024

Penulis

Aulya Rachim



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Manfaat Penulisan	2
1.5 Metode Pengumpulan Data	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Pelayanan Prima	4
2.2 Pengertian <i>Front Office</i>	5
2.3 Pengertian <i>Club Supervisor</i>	6
2.4 Pengertian Hotel	6
2.5 Tamu	6
2.6 <i>Lounge</i>	6
2.7 Pengertian <i>Bar</i> dan <i>Buffet</i>	7
2.8 Keuntungan <i>Club lounge</i>	7
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
3.1 Sejarah	8
3.2 Struktur Organisasi	9
3.3 Logo dan <i>Brand Value</i> Hotel The Westin Jakarta	11
3.4 <i>Six Pillar Of Well-Being</i>	12
3.6 Tipe-Tipe Kamar di Hotel The Westin Jakarta	13
3.7 Fasilitas Hotel The Westin Jakarta	13



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV PEMBAHASAN	15
4.1 Pelayanan Prima Di <i>Club Lounge</i>	15
4.1.1 Standar Operasional (SOP) Di <i>Club Lounge</i>	24
4.1.2 Proses Pelayanan <i>Bar</i> dan <i>Buffet</i> Di <i>Club Lounge</i>	27
4.1.3 Teknik Pelayanan Prima Yang Diterapkan Di <i>Club Lounge</i>	35
4.2 Penanganan Keluhan Tamu <i>Club Lounge</i>	36
4.3 Kendala-Kendala Di <i>Club Lounge</i>	38
BAB V PENUTUP	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
DAFTAR LAMPIRAN	43



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel The Westin Jakarta.....	9
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	10
Gambar 3.3 Logo Hotel The Westin Jakarta	11
Gambar 4.1 <i>Seating Area Club Lounge</i>	19
Gambar 4.2 <i>Buffet Cold Station</i>	19
Gambar 4.3 <i>Bar Alcohol Section</i>	20
Gambar 4.4 <i>Meeting Room</i>	21
Gambar 4.5 <i>Breakfast Pastry Set Up</i>	28
Gambar 4.6 <i>Light Lunch Set Up</i>	29
Gambar 4.7 <i>Afternoon Tea Hot Station Set Up</i>	30
Gambar 4.8 <i>Evening Cocktail Soup Set Up</i>	31
Gambar 4.9 <i>Flowchart</i> Pelayanan Tamu <i>Club Lounge</i>	34

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara	43
Lampiran 2: Tipe-tipe Kamar The Westin Jakarta.....	44
Lampiran 3: Fasilitas The Westin Jakarta.....	46





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha terus meningkat setiap tahun, terutama di industri pariwisata, industri ini membawa dampak positif, seperti perluasan usaha, peningkatan peluang kerja, dan devisa negara, salah satu sektor pariwisata yang tumbuh pesat adalah perhotelan (Utami dkk, 2022:25).

Hotel menjadi akomodasi bagi wisatawan yang sedang melakukan perjalanan dan membutuhkan penginapan, hotel juga menjadi sarana bagi mereka yang ingin melakukan *stay cation* atau berlibur. Banyaknya jumlah hotel di Jakarta menjadikan industri perhotelan bersaing dalam menarik para pelanggan untuk menginap di hotel mereka. Hotel The Westin Jakarta, yang terletak di pusat kota dan merupakan hotel bintang 5, berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima bagi para tamu.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan secara rutin dan memegang peran penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan (Widiawati & Santoso, 2021:18). Pelayanan yang prima dilakukan untuk membuat tamu merasa nyaman dan puas saat menginap. Departemen *Front Office* memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan yang prima kepada tamu.

Di Hotel The Westin Jakarta salah satu fasilitas dalam menunjang pengalaman tamu adalah *club lounge*, sebuah fasilitas eksklusif yang menawarkan layanan *check-in* dan *check-out*, termasuk area duduk, *bar* dan *buffet*, fasilitas *meeting room*, serta layanan pribadi dari staf. *Club lounge* berada di lantai 65 dan merupakan *executive lounge* atau tempat tunggu eksekutif di Hotel The Westin Jakarta yang diperuntukan untuk tamu *elite member* dari mulai *platinum elite*, *titanium elite*, *ambassador elite*, dan tamu yang menyewa kamar dengan akses *club lounge*. Selain itu, staf *Front Office* juga memastikan kenyamanan tamu selama berada di *club lounge* dengan memberikan layanan yang cepat dan profesional.

Departemen *Front Office* memegang peran dalam memberikan pelayanan prima di *club lounge*. Staf *Front Office* yang bertugas di area bertanggung jawab



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

untuk menyambut dan melayani tamu, melakukan proses *check-in*, menyajikan minuman dan memastikan setiap kebutuhan tamu terpenuhi dengan baik. Dari tugas-tugas tersebut maka interaksi yang dilakukan oleh staf *Front Office* harus mampu menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan bagi tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Pelayanan Prima Departemen *Front Office* Kepada Tamu *Club Lounge* Di The Westin Jakarta”.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan penjelasan uraian latar belakang di atas, maka ruang lingkup pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan prima di *club lounge* Hotel The Westin Jakarta.
- b. Penanganan keluhan tamu di *club lounge* Hotel The Westin Jakarta
- c. Kendala-kendala di *club lounge* Hotel The Westin Jakarta.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dalam tugas akhir ini adalah:

- a. Menjelaskan pelayanan prima di *club lounge* Hotel The Westin Jakarta.
- b. Menjelaskan penanganan keluhan tamu di *club lounge* Hotel The Westin Jakarta.
- c. Menjelaskan kendala-kendala di *club lounge* Hotel The Westin Jakarta.

1.4 Manfaat Penulisan

Laporan tugas akhir ini dibuat agar dapat memberikan manfaat pada beberapa pihak, sebagai berikut:

- a. Kegunaan bagi penulis

Kegunaan bagi penulis dari penulisan laporan PKL ini bermanfaat untuk penulis yaitu penulis dapat melihat penerapan pelayanan prima di Hotel The Westin Jakarta sekaligus penulis membandingkan dengan teori-teori mata kuliah Pelayanan Prima yang sudah didapatkan di bangku perkuliahan. Penulis juga mendapat banyak ilmu dan pengalaman dengan melakukan

penelitian dan praktik kerja lapangan yang juga penulis percaya ilmu dan pengalaman tersebut akan sangat berguna dan dibutuhkan ketika penulis memasuki dunia kerja.

b. Kegunaan bagi Hotel The Westin Jakarta

Kegunaan penulisan laporan PKL ini bagi Hotel The Westin Jakarta yaitu penulis membantu tugas-tugas perhotelan di Hotel The Westin Jakarta, dengan bantuan dari penulis tersebut diharapkan dapat menjadi bantuan untuk bahan evaluasi bagi Hotel The Westin Jakarta untuk meningkatkan kegiatan yang kurang optimal pelaksanaannya, dan mempertahankan kegiatan yang sudah bagus dan memberikan dampak positif bagi Hotel The Westin Jakarta.

c. Kegunaan Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan

Kegunaan penulisan bagi dunia ilmu pengetahuan yaitu salah satunya penulis berharap penulisan laporan PKL ini dapat menjadi referensi untuk adik tingkat saat membuat tugas akhir yang serupa dalam hal ini dikhususkan pada mata kuliah Pelayanan Prima.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Penulis dalam melakukan penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari cara dan teknik mengumpulkan data, supaya tugas akhir ini dapat diperkuat dengan data-data yang pasti dan benar adanya, berikut metode pengumpulan data yang dilakukan penulis:

a. Wawancara

Dalam mengumpulkan data untuk menunjang laporan tugas akhir ini penulis melakukan wawancara dengan Supervisor *club lounge* Ibu Shania Natasha.

b. Dokumentasi

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data berupa foto dan dokumen untuk menunjang laporan PKL pada kegiatan yang penulis lakukan selama kegiatan Praktik kerja lapangan di *club lounge* The Westin Jakarta.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan praktik kerja lapangan selama 6 bulan penulis dapat menyimpulkan bahwa:

- a. Pelayanan prima di *club lounge* yang diimplementasikan sudah sangat baik dengan menerapkan SOP yang ada dan memberikan pelayanan yang personal kepada tamu, menghasilkan banyak tamu yang memberikan *feedback* positif kepada *club lounge*, dan dari *feedback* yang diberikan tamu tersebut menilai bahwa *club lounge* memiliki staf-staf yang ramah dan selalu cepat dalam memberikan kebutuhan tamu. Pelayanan yang baik ini tentu tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga pendekatan yang hangat dan penuh perhatian, yang membuat tamu merasa dihargai dan nyaman selama berada di *club lounge*.
- b. Penanganan keluhan tamu di *club lounge* sudah dilakukan dengan baik dan dilakukan dengan pendekatan yang responsif dan solutif. Setiap keluhan di *club lounge* selalu ditangani dengan serius melalui langkah-langkah dalam penjelasan di BAB IV sehingga memberikan solusi yang sesuai dengan cepat.
- c. Kendala-kendala di *club lounge* seperti kendala teknis pada fasilitas dan kendala bahasa, sering kali menjadi tantangan dalam mempertahankan pelayanan prima. Kendala-kendala ini mempengaruhi kelancaran operasional dan kualitas layanan yang diterima oleh tamu. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan koordinasi yang lebih baik antar departemen, peningkatan pelatihan, serta evaluasi rutin terhadap prosedur yang ada.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas serta pengetahuan, pengamatan yang dilakukan selama 6 bulan praktik kerja lapangan, berikut saran-saran yang dapat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diberikan penulis kepada *club lounge* agar dapat meningkatkan pelayanan kepada tamu.

- a. Untuk mengurangi terjadinya kendala teknis penulis menyarankan untuk *club lounge* melakukan pengecekan rutin pada mesin dan alat yang dianggap penting untuk menunjang pelayanan tamu, seperti mesin kopi, dan *dish washer* untuk mencuci peralatan makan.
- b. Melakukan pelatihan *trainee* dalam penanganan keluhan pada tamu, serta melatih para *trainee* untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada tamu. Pengetahuan yang baik akan penanganan tamu serta dapat berkomunikasi dengan fasih menggunakan bahasa Inggris menjadi hal yang penting dalam memberikan pelayanan yang prima kepada tamu.

Dengan implementasi saran-saran di atas, diharapkan Departemen *Front Office club lounge* Hotel The Westin Jakarta dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya, menjaga kepuasan tamu, dan mendukung kesuksesan hotel secara keseluruhan.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR PUSTAKA

- Jofi, M. 2017. *Standar Operasional Prosedur Pelayanan Buffet dan Bar Di Executive Lounge JW Marriott Surabaya*. Jember: Universitas Jember
- Keliwar, S. 2022. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Purwokerto: CV. Pena Persada.
- Nuri, E. 2023. “*Mengenal Front Office, Pengertian, Tugas, dan Struktur Organisasinya*”. (<https://narasi.tv> diakses 15 Agustus 2024).
- Oxford Learner’s Dictionaries. 2024. “*Istilah Tamu*”. (<https://oxfordadvancedlearnerdictionary.com> diakses 14 Agustus 2024).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2024. “*arti kata tamu*”. (<https://kbbi.web.id/tamu> diakses 15 Agustus 2024).
- Riyadi, M. 2022. “*Pelayanan Pelanggan - Pengertian, Aspek, Karakteristik, Indikator dan Manfaat Pelayanan*”. (<https://kajianpustaka.com> diakses 14 Agustus 2024).
- Sibarani, N. P. 2016. *Peran Executive Lounge Untuk Pelayanan Tamu VIP dan Elite Member Di J.W Marriott Hotel Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Taka, L. M., dkk. 2023. “*Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Resepsionis Sebagai Penunjang Utama Operasional Di Hotel The Jayakarta Suites Komodo-Flores*.” *Flores: Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*. (<https://jurnalpenelitianterapanmahasiswa.com> diakses 14 Agustus 2024).
- Theodora, P., dkk. 2021. “*Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor Di Bagian Resepsionis*.” *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*. (<https://jurnalsekretariadministrasi> diakses 15 Agustus 2024).
- Utami, N., dkk. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi*. Jakarta: Mandalika.
- Walker, John. R. 2017. *Introduction To Hospitality Management*. New Jersey, Pearson Education.
- Widiawati, K., & Santoso, N. E. 2021. *Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada PT Citra Heavy Industries*. Bekasi: Universitas Bina Insani

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Pekerjaan apa saja yang dilakukan oleh resepsionis bagian *club lounge* The Westin Jakarta?
2. Bagaimana proses pelayanan tamu saat tiba di The Westin Jakarta?
3. Apakah The Westin Jakarta memiliki *SOP* tersendiri dalam menangani tamu?
4. Apa saja set up yang harus diketahui di *club lounge*?
5. Bagaimana prosedur yang diterapkan oleh Departemen *Front Office* untuk memastikan tamu di *club lounge* mendapatkan pelayanan terbaik?
6. Bagaimana *feedback* dari tamu di *club lounge* biasanya diterima dan ditindaklanjuti?
7. Apakah ada prosedur standar untuk menangani keluhan atau permintaan khusus dari tamu?
8. Bagaimana Anda mengukur kepuasan tamu yang menggunakan fasilitas *club lounge*?

Sumber: Penulis, 2024

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2: Tipe-tipe Kamar The Westin Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Room 1
Westin Room, King



Room 2
Westin Room, Twin



Room 3
Premium Room, King



Room 4
Premium Room, Twin



Room 5
Renewal Room, King



Room 6
Executive Suite



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Room 7

Westin Suite



Room 8

Presidential Suite

Sumber: thewestinjakarta.com, 2024

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3: Fasilitas The Westin Jakarta



Fasilitas 1
Gym



Fasilitas 2
Heavenly Spa by Westin



Fasilitas 3
Seasonal Tastes



Fasilitas 4
Daily Treats



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Fasilitas 5

Club lounge



Fasilitas 6

Henshin Bar and Lounge



Fasilitas 7

Henshin Restaurants Nikkei Dining



Fasilitas 8

Wayra Room



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Fasilitas 9

Java Ballroom



Fasilitas 10

Retreat Lounge



Fasilitas 11

Swimming Pool

Sumber: thewestinjakarta.com, 2024

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**