

**PELAKSANAAN PELATIHAN DALAM PENINGKATAN
PENGETAHUAN UMUM STAF *CONCIERGE* DI TRADERS
HOTEL KUALA LUMPUR**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma III



Oleh :

Anastasia Pandiangan

NIM : 2020404035

**PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2024

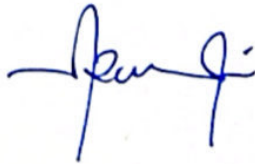
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN PELATIHAN DALAM
PENINGKATAN PENGETAHUAN UMUM STAF
CONCIERGE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR**

NAMA : ANASTASIA PANDIANGAN
NIM : 2021404035
JURUSAN : PERHOTELAN
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



Wanti Arum Wanti, S.SOS, MM.Par.,CHE
NIP. 19650814199703 2 002

Pembimbing Pendamping,



Hanna Daniati, S.I.Kom., MM.Par.,CHE
NIP. 19810317 200605 2 001

Bandung, 18 November 2024

Mengetahui,



Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par.,CHE
NIP.19710316199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR/PROYEK AKHIR

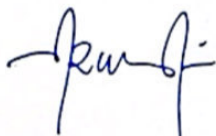
**PELAKSANAAN PELATIHAN DALAM PENINGKATAN
PENGETAHUAN UMUM STAF CONCIERGE DI TRADERS
HOTEL KUALA LUMPUR**

NAMA : ANASTASIA PANDIANGAN

NIM : 2021404035

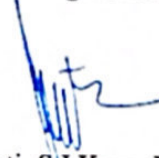
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



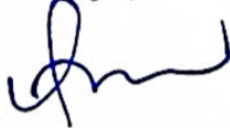
Wanti Arum Wanti, S.SOS, MM.Par.,CHE
NIP. 19650814199703 2 002

Pembimbing Pendamping,



Hanna Daniati, S.I.Kom.,MM.Par.,CHE
NIP. 19810317 200605 2 001

Penguji I,



Dr. ER. Umami Kalsum, MM.Par., CHRMP
NIP. 19730723 199503 2 001.

Penguji II,

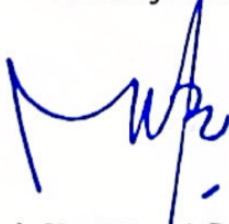


Endang Komesty Sinaga, SS.MM.Par.,CHE
NIP. 19741103 200812 2 001

Bandung, Desember 2024

Mengetahui,

Kabag, Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA, MM.Par.,CHE
NIP. 19710316 19960 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwar Masatip, MM.Par.,CEE
NIP. 19600105 199203 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anastasia Pandiangan
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 16 Agustus 2003
NIM : 2021404035
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir /Proyek Akhir yang berjudul:
"PELAKSANAAN PELATIHAN DALAM PENINGKATAN PENGETAHUAN UMUM STAF CONCIERGE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain maupun cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku pada Masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 25 November 2024
Yang membuat pernyataan,



Anastasia Pandiangan
2021404035

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis Ucapkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkatnya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan dan Menyusun tugas akhir yang berjudul **“PELAKSANAAN PELATIHAN DALAM PENINGKATAN PENGETAHUAN UMUM STAF *CONCIERGE* DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR”** tepat pada waktunya. Yang mana Penulisan tugas akhir ini bertujuan sebagai salah satu syarat dalam menempuh kelulusan dalam Program Studi Diploma III Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan bimbingan, saran, serta dorongan semangat dan kerja sama sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par., CEE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MMPar., CHE. selaku Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, S.ST.Par., MP. Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.Par., CHE. sebagai Ketua Program Studi Divisi Kamar.
5. Ibu Wanti Arum Wanti, S.SOS, MM.Par, CHE. selaku Pembimbing Utama yang selalu senantiasa menyediakan waktunya serta turut andil dalam membimbing penulis, sehingga Penulisan tugas akhir ini dapat menjadi lebih baik, benar dan selesai tepat pada waktunya.

6. Ibu Hanna Daniati, S.I.Kom.,M.M.Par., CHE selaku Pembimbing Pendamping atas arahan, waktu dan perhatiannya pada saat proses membimbing penulis Menyusun tugas akhir.
7. Seluruh Dosen, Instruktur, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang turut serta dalam memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada Orang Tua, Abang, Kakak, Adik dan segenap keluarga penulis yang telah mendukung dan memberikan doa serta semangat yang tak henti-hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
9. Kepada seluruh teman dari Red Arcane DIK 6A di Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah berjuang bersama, saling memberi motivasi dan semangat dalam proses penyusunan hingga penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kurang dalam Penulisan ini dan jauh dari kata sempurna dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis juga tidak lupa meminta maaf apabila di dalam Penulisan tugas akhir dalam segi tata Bahasa maupun penulisan masih jauh dari sempurna.

Bandung, 25 November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	2
DAFTAR GAMBAR.....	3
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	11
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN UMUM.....	14
A. Traders Hotel Kuala Lumpur.....	14
1. Sejarah Hotel Kuala Lumpur.....	14
2. Klasifikasi Traders Hotel Kuala Lumpur.....	16
3. Fasilitas Traders Hotel Kuala Lumpur.....	17
B. Struktur Organisasi <i>Concierge</i> Section Traders Hotel Kuala Lumpur.....	21
C. Tinjauan Umum Tentang <i>Organise Training</i> Traders Hotel Kuala Lumpur...	23
D. Tinjauan Umum Tentang <i>Conducting Training</i> Di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	26
BAB III.....	29
ANALISA PERMASALAHAN.....	29
A. Analisis Tentang <i>Organise Training</i> Di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	30
B. Analisis Tentang <i>Conducting Training</i> Di Traders Hotel Kuala Lumpur...	34
KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	40
DAFTAR LAMPIRAN.....	46
BIODATA PENULIS.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan Online Tamu Tentang <i>Concierge</i> di Traders Hotel Kuala Lumpur Tahun 2023 – 2024.....	3
Tabel 1.2 Penilaian Pengetahuan 7 Staf <i>Concierge</i> Oleh Chief <i>Concierge</i> di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	5
Tabel 2.1 Tipe Dan Jumlah Kamar Traders Hotel Kuala Lumpur.....	15
Tabel 2.2 Jumlah Karyawan <i>Concierge</i> Berdasarkan Posisi Dan Jabatan Di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	20
Tabel 2.3 Pembagian Waktu Kerja <i>Concierge</i> Traders Hotel Kuala Lumpur.....	20
Tabel 2.5 Wawancara Mengenai <i>Organise Training</i> Staf <i>Concierge</i> Oleh Chief <i>Concierge</i> Dan Room Trainer Di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	26
Tabel 2.6 Tanggapan Staf <i>Concierge</i> Mengenai <i>Organise Training</i> Di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	28
Tabel 2.7 Wawancara Mengenai <i>Conducting Training</i> Staf <i>Concierge</i> Oleh Chief <i>Concierge</i> Dan Room Trainer Di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	31
Tabel 3.1 Tanggapan Staf <i>Concierge</i> Mengenai <i>Conducting Training</i> Di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Cycle to ensure effective outcomes</i>	8
Gambar 2.1 Logo Traders Hotel Kuala Lumpur.....	12
Gambar 2.2 Struktur Organisasi <i>Concierge</i> Section Traders Hotel Kuala Lumpur.....	19

DAFTAR PUSTAKA

- Angliss, W. (2013). *Plan and implement a series of training events*. Association of Southeast Asian Nations (ASEAN).
- Fatekh Almadi, M., Farichah Bascha, U., Hadi Nata, J., Yulie Reindrawati, D., Emma Suriani, N., & Airlangga, U. (2022). *Implementasi Strategi Concierge Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Shangri-La*. 8(2), 25–32. <https://doi.org/10.21107/ee.v8i2.17782>
- Musdar, I. alwiah, & Arfandy, H. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Pariwisata Sulawesi Selatan Berbasis Android Dengan Menggunakan Metode Prototyping. *SINTECH (Science and Information Technology) Journal*, 3(1), 70–76. <https://doi.org/10.31598/sintechjournal.v3i1.542>
- Nawing, A. Y., & Telaumbanua, S. Y. (2023). Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. *Jurnal Nusantara*, 6(1), 47–55. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/65>
- Nugroho, E. (2018). *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*. UB Press. <https://books.google.co.id/books?id=YfNqDwAAQBAJ&lpg=PR5&dq=Pengertian%20Kuesioner%20dalam%20Penelitian&lr&hl=id&pg=PR5#v=onepage&q=Pengertian%20Kuesioner%20dalam%20Penelitian&f=false>
- Nungqi Somala, K., Dwi Respati, R., & Hera Merdeka, R. K. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU HOTEL NOVOTEL*

https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg

- Sidiq, M.Ag, D.U., & Choiri, MA, D. M. M. (2019). *METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN* (D. A. Mujahidin, M.Ag, Ed.). CV. Nata Karya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-20). Alfabeta.
- Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Ekonomi Syariah*. Gawe Buku.
<https://www.researchgate.net/publication/344211215>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Ninth Edition World Scientific World Scientific SERVICES MARKETING*. <https://doi.org/10.1142/Y0024#t=suppl>