

**PENERAPAN PELAYANAN *WAKE UP CALL*
OLEH *SERVICE CENTRE*
DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Studi Pada Program Diploma III



Disusun Oleh :

JULISTIANA PEBRIANTIN

NIM: 2022404036

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

"PENERAPAN PELAYANAN *WAKE UP CALL* OLEH *SERVICE CENTRE* DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR"

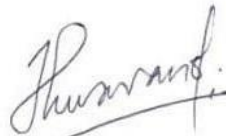
NAMA : JULISTIANA PEBRIANTIN
NIM : 2022404036
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



Dr. Ananta Budhi Danurdara, BA., M.Sc., CPM (Asia)
NIP. 19750611 200212 1 001

Pembimbing Pendamping,



Drs. Dede Kuswandi, M. Hum
NIP. 19651026 199703 1 001

Bandung, 03 November 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP: 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

PENERAPAN PELAYANAN *WAKE UP CALL* OLEH *SERVICE CENTRE*
DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR

NAMA : Julistiana Pebriantini
NIM : 2022404036
JURUSAN : Hospitaliti
PROGRAM STUDI : Divisi Kamar

Pembimbing Utama,

Dr. Ananta Budhi Danurdhara, BA., M.Sc., CPM (Asia)
NIP. 19750611 200212 1 001

Pembimbing Pendamping,

Drs. Dede Kuswandi M.Hum
NIP. 19651026 199703 1 001

Penguji I,

Dr. Acep Unang Rahayu, M.Ed.
NIP. 19641122 199203 1 001

Penguji II,

Dasri Indra, S.IP., MM., CHE
NIP. 19721010 200502 1 001

Bandung, 08 Desember 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Dr. Anwari Masatiff, M.M.Par., CEE.
NIP.19750415 200212 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Julistiana Pebriantini
Tempat/Tanggal Lahir : Tempel, 01 Januari 2002
NIM : 2022404036
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
"Penerapan Pelayanan *Wake Up Call* Oleh *Service Centre* 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 atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir 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 di atas, 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.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 04 November 2025

Yang membuat pernyataan,



Julistiana Pebriantini

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Pelayanan *Wake Up Call* oleh *Service Centre* Di *Traders Hotel Kuala Lumpur*”**. Tujuan dari pekerjaan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Sidang Akhir pada Program Studi Diploma III Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Dalam proses penulisan ini penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, tugas ini tidak akan terselesaikan dengan baik, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S. Sos., M.M.Par., CEE, Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par., CHE, Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par., MP.Par., CHE, Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, S.ST.Par., M.M. Par, Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dr. Ananta Budhi Danurdara, BA., M.Sc., CPM(Asia), Pembimbing utama yang dengan penuh kasabaran telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan usulan penelitian ini.
6. Bapak Drs. Dede Kuswandi, M. Hum., CHE, Pembimbing pendamping yang senantiasa memberikan saran, koreksi, dan dukungan berharga sehingga penulis dapat mengerjakan usulan penelitian ini dengan lebih baik.
7. Mrs. Abby Ignacio, *Guest Service Supervisor* Traders Hotel Kuala Lumpur yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan sudah membantu penulis untuk mengumpulkan data.

8. Orang tua penulis yang sangat dicintai, Bapak Sucipto A.Md.T. dan Ibu Juminah yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat sehingga penulis berada di titik ini.
9. Teman-teman kelas Divisi Kamar 6A yang selalu mendukung, berjuang bersama, dan saling menyemangati selama menempuh studi di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
10. Rezki Adhanul Zikra, pasangan penulis yang selalu hadir membantu, memberikan dukungan, perhatian, dan semangat selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat berbagai kekeliruan dan kendala, serta masih belum sempurna, baik dari segi bahasa, teknik penulisan, maupun pembahasan materi Tugas Akhir yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap karya ini dapat memberikan referensi bagi pembaca serta memunculkan gagasan baru untuk melaksanakan penelitian deskriptif lainnya, khususnya pada bidang Divisi Kamar.

Bandung, November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	8
E. Lokasi dan Waktu	11
BAB II TINJAUAN UMUM.....	11
A. Sejarah Singkat Traders Hotel Kuala Lumpur.....	12
B. Struktur Organisasi di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	18
C. Tinjauan Umum Pelayanan <i>Wake Up Call</i>	29
D. Tinjauan Mengenai penerapan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> dalam pelayanan <i>Wake Up Call</i> oleh <i>Service Centre</i> di Traders Hotel Kuala Lumpur ...	31
E. Tinjauan Mengenai Pelaksanaan Pelayanan <i>Wake Up Call</i> oleh <i>Service Centre</i> di Traders Hotel Kuala Lumpur	41
F. Tinjauan Mengenai kendala yang sering muncul dalam pelayanan <i>wake up call</i> di Traders Hotel Kuala Lumpur	48
BAB III ANALISIS PERMASALAHAN	50
A. Analisis Mengenai Penerapan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> dalam pelayanan <i>Wake Up Call</i> oleh <i>Service Centre</i> di Trades Hotel Kuala Lumpur.....	50
B. Analisis Mengenai Pelaksanaan Pelayanan <i>Wake Up Call</i> Oleh <i>Service Centre</i> di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	56
C. Analisis Mengenai Kendala Yang Sering Muncul Dalam Pelayanan <i>Wake Up Call</i> Oleh <i>Service Centre</i> di Traders Hotel Kuala Lumpur.....	60
BAB IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Rekomendasi.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Traders Hotel Kuala Lumpur.....	11
---	-----------

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 KELUHAN TAMU MENGENAI PELAYANAN WAKE UP CALL DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR DESEMBER 2024 - FEBRUARI 2025.....	5
TABEL 2. 1 TIPE DAN JUMLAH KAMAR TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	14
TABEL 2. 2 STRUKTUR ORGANISASI FRONT OFFICE (SERVICE CENTRE) DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	18
TABEL 2. 3 JADWAL JAM KERJA STAF SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	19
TABEL 2. 4 Skala Likert.....	38
TABEL 2. 5 DATA HASIL KUESIONER PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DALAM PELAYANAN WAKE UP CALL OLEH SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	39
TABEL 2. 6 GARIS KONTINUM.....	40
TABEL 2. 7 DATA WAWANCARA DENGAN GUEST SERVICE SUPERVISOR MENGENAI PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DALAM PELAYANAN WAKE UP CALL OLEH SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	41
TABEL 2. 8 TANGGAPAN STAF SERVICE CENTRE MENGENAI PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DALAM PELAYANAN WAKE UP CALL OLEH SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	41
TABEL 2. 9 DATA OBSERVASI MENGENAI PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DALAM PELAYANAN WAKE UP CALL OLEH SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	43
TABEL 2. 10 Skala Likert.....	45
TABEL 2. 11 DATA HASIL KUESIONER PELAKSANAAN PELAYANAN WAKE UP CALL OLEH SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	46
TABEL 2. 12 GARIS KONTINUM.....	47
TABEL 2. 13 DATA WAWANCARA DENGAN GUEST SERVICE SUPERVISOR MENGENAI PELAKSANAAN WAKE UP CALL OLEH SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	48
TABEL 2. 14 DATA WAWANCARA DENGAN GUEST SERVICE SUPERVISOR MENGENAI KENDALA YANG SERING MUNCUL DALAM PELAYANAN WAKE UP CALL OLEH SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	49
TABEL 2. 15 DATA WAWANCARA DENGAN STAF SERVICE CENTRE MENGENAI KENDALA YANG SERING MUNCUL DALAM PELAYANAN WAKE UP CALL OLEH SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENERAPAN PELAYANAN WAKE UP CALL OLEH SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	70
LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA DENGAN GUEST SERVICE SUPERVISOR.....	72
LAMPIRAN 3 PEDOMAN WAWANCARA DENGAN STAF SERVICE CENTRE.	73
LAMPIRAN 4 OBSERVASI CHECKLIST PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DALAM PELAYANAN WAKE UP CALL OLEH SERVICE CENTRE DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR.....	75
LAMPIRAN 5 SAMPEL GUEST COMPLAINT.....	76
LAMPIRAN 6 SURAT PENELITIAN LOKUS.....	77
LAMPIRAN 7 HASIL TURNITIN.....	78
LAMPIRAN 8 HASIL BIMBINGAN.....	81
LAMPIRAN 9 BIODATA PENULIS.....	82

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2020). *Dasar-Dasar Front Office*. Alfabeta.
- Bardi, J. A. (2011). *Hotel front office management* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Fitrananda, R. (2024). *Analisis Faktor Penghambat Pelayanan Hotel di Era Digitalisasi*. *Jurnal Pariwisata dan Hospitality*, 10(2), 60–70.
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen* (Edisi 12). BPFE Yogyakarta.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2011). *Managing Front Office Operations* (8th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kuraesin, S. (2016). *Manajemen Organisasi dalam Perspektif Modern*. CV Pustaka Setia.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2018). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Nawawi, H. (2013). *Manajemen sumber daya manusia untuk bisnis yang kompetitif*. Gadjah Mada University Press.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Rahmawati, N. (2024). *Analisis Efektivitas Penerapan SOP dalam Pelayanan Hotel*. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 12(1), 55–68.
- Shangri-La Hotels and Resorts. (2025). *About Traders Hotel Kuala Lumpur*. Retrieved October 30, 2025, from <https://www.shangri-la.com/en/traders/kualalumpur/>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (ed.). Bandung: Alfabeta.
- (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Suwantoro, G. (2019). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran Jasa*. Andi.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2019). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.