

## ABSTRAK

---

Pembahasan pada penelitian ini mengenai peranan bagian concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan yang dilatarbelakangi oleh operasional kerja concierge sebagai penunjang untuk peningkatan kualitas pelayanan dan adanya pembeda antara concierge ini dengan concierge di hotel lain. Concierge di Hotel merupakan *first point of view* bagi tamu yang datang dan juga sebagai *representative* hotel, dimana memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani tamu dimulai dari kedatangan hingga keberangkatan tamu hotel. Maka dari itu, para pekerja concierge harus memiliki sikap, penampilan dan etos kerja yang baik serta pengetahuan produk hotel yang luas sehingga memberikan kesan yang baik pada hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kerja concierge dan upaya concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu serta kendala apa yang dialami concierge dalam melakukan tugasnya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan concierge terhadap tamu yang datang sudah cukup baik. Karena, dari 7 pekerjaan concierge, 5 diantaranya sudah terlaksanakan dengan baik dan 2 pekerjaan masih jarang terlaksanakan. Sementara untuk kendala concierge dalam pelaksanaan kerjanya seperti kurangnya koordinasi antar petugas concierge dan kendala dalam hal penanganan barang titipan tamu.

Kata kunci : Concierge, Front Office, Santika Premiere Dyandra