

## Analisis Peran *Trainee* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Concierge* di Lorin Solo Hotel

Erwin Mardian<sup>1\*</sup>, Darmaesti<sup>2</sup>, Afrilia Elizabet Sagala<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [mardianerwin25@gmail.com](mailto:mardianerwin25@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study aims to analyze the role of trainees in supporting the quality of concierge services at Lorin Solo Hotel. The research employed a descriptive qualitative method, collecting data through observation, interviews, and literature review, with participants consisting of concierge trainees, bellcaptains, and the trainee coordinator. The findings reveal that trainees play a crucial role in daily concierge operations, such as welcoming guests, assisting with luggage, providing basic information, and supporting light administrative tasks. Their presence helps speed up service delivery, reduce the workload of permanent staff, and strengthen guest interaction, particularly during high season periods. However, several challenges were identified, including limited experience and practical skills, insufficient knowledge of hotel products and local destinations, lack of active supervision, and short internship durations. These factors impact certain service dimensions, such as assurance and reliability. The study recommends comprehensive pre-placement training, the development of specific SOPs for concierge trainees, improvement in foreign language skills, and regular mentoring from senior staff. These measures are expected to enhance trainee professionalism and overall concierge service quality.*

**Keywords:** *Concierge; Hospitality; Lorin Solo Hotel; Service Quality; Trainee.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *trainee* dalam menunjang kualitas pelayanan *concierge* di Lorin Solo Hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka, dengan partisipan yang terdiri dari *trainee concierge*, *bellcaptain*, dan *trainee coordinator*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trainee* berperan penting sebagai pendukung operasional harian pada *section concierge*, seperti menyambut tamu, membantu membawa barang, memberikan informasi dasar, serta mendukung administrasi ringan. Keberadaan *trainee* terbukti membantu mempercepat layanan, mengurangi beban kerja staf tetap, dan memperkuat interaksi langsung dengan tamu, khususnya pada periode *high season*. Namun, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain kurangnya pengalaman dan keterampilan praktis, keterbatasan penguasaan informasi produk hotel maupun destinasi lokal, minimnya supervisi aktif, serta durasi magang yang singkat. Kondisi ini berdampak pada dimensi pelayanan tertentu seperti *assurance* dan *reliability*. Penelitian merekomendasikan pelatihan komprehensif sebelum penempatan *trainee*, penyusunan SOP khusus *trainee concierge*, peningkatan penguasaan bahasa asing, serta pendampingan rutin dari staf senior. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan profesionalitas *trainee* sekaligus kualitas layanan *concierge* secara keseluruhan.

**Kata kunci:** Hotel Lorin Solo; Kualitas Pelayanan; Perhotelan; Peserta Pelatihan; Pramutamu.

### 1. LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan yang berkontribusi besar terhadap pembangunan ekonomi, budaya, serta penciptaan lapangan kerja. Kota Surakarta atau yang dikenal dengan Kota Solo menjadi salah satu destinasi wisata budaya yang menarik wisatawan domestik maupun mancanegara karena kekayaan sejarah, tradisi, serta kesenian Jawa. Pertumbuhan pariwisata di Solo mendorong kebutuhan akomodasi dan pelayanan hotel yang berkualitas, salah satunya ditunjukkan oleh Lorin Solo Hotel sebagai hotel bintang lima dengan konsep *resort* yang menggabungkan modernitas dan sentuhan tradisional Jawa.

Salah satu layanan utama yang mencerminkan kualitas personalisasi adalah pelayanan *concierge*, yang berfungsi sebagai penghubung antara tamu dan berbagai kebutuhan informasi maupun layanan hotel. Namun, implementasi pelayanan *concierge* di Lorin Solo Hotel masih menghadapi kendala, khususnya terkait dominasi tenaga *trainee* pada *section concierge*. Penempatan *trainee* yang belum sepenuhnya memiliki kompetensi serta keterbatasan dalam penguasaan produk hotel dan informasi lokal berdampak pada kualitas layanan yang diterima tamu. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara harapan tamu dengan pengalaman nyata yang diperoleh, sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan tamu dan reputasi hotel.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *trainee* berperan penting dalam mendukung operasional perhotelan, tetapi kinerjanya sangat dipengaruhi oleh pembekalan, supervisi, serta penguasaan standar operasional prosedur. Pada konteks Lorin Solo Hotel, urgensi penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai kontribusi *trainee* terhadap kualitas pelayanan *concierge* sekaligus mengidentifikasi hambatan yang dihadapi. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kebaruan melalui *gap analysis* terhadap peran *trainee* yang belum banyak dikaji secara spesifik pada hotel berbintang lima di Solo.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran *trainee* dalam *section concierge* Lorin Solo Hotel, mengidentifikasi kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, serta merumuskan strategi yang dapat dilakukan manajemen *front office* untuk meningkatkan kualitas layanan *concierge*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur mengenai profesionalitas *trainee* di bidang perhotelan, serta manfaat praktis bagi pihak hotel dalam mengoptimalkan peran *trainee* melalui pelatihan, penyusunan SOP, dan pendampingan yang konsisten.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teori dalam penelitian ini membahas beberapa konsep utama yang berkaitan dengan *concierge*, *trainee*, dan kualitas pelayanan. *Concierge* dipahami sebagai staf hotel yang bertugas memberikan layanan informasi, menangani barang bawaan tamu, hingga membantu berbagai kebutuhan khusus tamu. Perannya sangat penting karena menjadi penghubung antara tamu dengan berbagai fasilitas hotel maupun informasi lokal. Untuk menjalankan tugas tersebut, *concierge* memerlukan keterampilan komunikasi, penguasaan informasi, serta penggunaan perlengkapan operasional baik manual maupun digital, seperti *trolley*, radio komunikasi, komputer, sistem PMS, hingga aplikasi berbasis teknologi.

Konsep mengenai *trainee* dijelaskan sebagai individu yang sedang menjalani program pelatihan dalam jangka waktu tertentu untuk mengembangkan keterampilan teknis maupun interpersonal. Dalam konteks perhotelan, *trainee* tidak hanya berperan sebagai peserta pembelajaran, tetapi juga mendukung operasional harian hotel. Pada *section concierge*, *trainee* diharapkan mampu memberikan bantuan langsung kepada tamu, baik berupa layanan informasi, penanganan barang, maupun interaksi dasar lainnya. Keberadaan *trainee* dinilai memberi manfaat, antara lain peningkatan *soft skill*, penguasaan informasi lokal, dan pengalaman langsung menghadapi tamu, meskipun peran mereka tetap berada dalam pengawasan staf senior.

Kualitas pelayanan menjadi landasan penting yang digunakan untuk mengukur kepuasan tamu. Menurut berbagai teori, kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama, yaitu empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana layanan *concierge* memenuhi harapan tamu.

Selain teori utama, kajian ini juga memaparkan penelitian terdahulu yang relevan mengenai peran *trainee* dan pelayanan *concierge* di berbagai hotel. Hasil penelitian sebelumnya menyoroti tantangan *trainee* dalam penguasaan bahasa asing, keterbatasan informasi lokal, serta pentingnya pembinaan intensif untuk menjaga profesionalitas layanan. Perbandingan dengan penelitian terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan, yaitu belum banyak studi yang secara spesifik meneliti peran *trainee* pada layanan *concierge* di hotel berbintang lima di Solo. Hal ini memperkuat urgensi penelitian untuk mengisi celah tersebut dengan analisis yang lebih kontekstual.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai peran *trainee* dalam menunjang kualitas pelayanan *concierge* di Lorin Solo Hotel. Metode ini dipilih karena mampu meneliti fenomena secara alami dengan menekankan makna daripada angka.

Partisipan penelitian terdiri dari *trainee concierge*, *bellcaptain*, serta *trainee coordinator* di Lorin Solo Hotel yang dipilih berdasarkan kriteria pengalaman langsung dengan kegiatan operasional *concierge*. Lokasi penelitian dilakukan di Lorin Solo Hotel yang dipilih karena merupakan satu-satunya hotel berbintang lima dengan konsep *resort* di Kota Solo.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi pustaka. Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas *trainee* dalam pelayanan *concierge*, wawancara digunakan untuk menggali informasi lebih mendalam dari responden, sementara studi pustaka dilakukan dengan menelaah literatur dan penelitian terdahulu yang relevan.

Pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu reduksi data dengan menyaring informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk naratif dan tabel ringkasan, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola temuan. Untuk memastikan validitas data, digunakan teknik triangulasi melalui penggabungan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, instrumen penelitian disusun berdasarkan literatur terkait dan divalidasi oleh ahli di bidang perhotelan agar sesuai dengan tujuan penelitian.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan hasil yang akurat mengenai peran *trainee*, kendala yang dihadapi, serta strategi pengembangan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *concierge* di Lorin Solo Hotel.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Proses Pengumpulan Data, Lokasi, dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Lorin Solo Hotel, yang berlokasi di Jalan Adi Sucipto No. 47, Colomadu, Karanganyar, Jawa Tengah. Hotel ini dipilih karena merupakan satu-satunya hotel bintang lima dengan konsep *resort* di Kota Solo. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas *trainee* pada *section concierge*, wawancara dengan *trainee concierge*, *bellcaptain*, dan *trainee coordinator*, serta studi pustaka untuk memperkuat analisis teoritis.

Rentang waktu penelitian berlangsung selama periode 3 bulan (Juni–Agustus 2025), mencakup masa *trainee* aktif di *section concierge*. Observasi dilakukan secara harian pada jam operasional *front office*, sementara wawancara terstruktur dilakukan sesuai jadwal yang disepakati dengan partisipan.

##### **Hasil Analisis Data**

###### ***Peran Trainee Concierge***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trainee* memiliki peran signifikan dalam mendukung operasional *concierge*, terutama saat tingkat okupansi hotel meningkat. Peran utama *trainee* meliputi penyambutan tamu, penanganan barang bawaan, pemberian informasi dasar, pengaturan transportasi sederhana, serta mendukung administrasi ringan. Kehadiran *trainee* terbukti mempercepat pelayanan dan mengurangi beban kerja staf tetap.

**Tabel 1.** Peran *Trainee* dalam Pelayanan *Concierge* di Lorin Solo Hotel.

| Peran Utama <i>Trainee</i>                               | Dampak terhadap Layanan               |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Menyambut tamu di lobi                                   | Meningkatkan kesan awal dan keramahan |
| Membantu membawa barang                                  | Mempercepat alur pelayanan            |
| Memberikan informasi dasar                               | Membantu interaksi awal dengan tamu   |
| Administrasi ringan (distribusi koran, pencatatan paket) | Meringankan beban staf tetap          |

Sumber: Hasil observasi dan wawancara, 2025

### **Kualitas Pelayanan**

Analisis menggunakan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa *trainee* memberi kontribusi positif pada dimensi *tangibles* dan *empathy*. Namun, keterbatasan pada aspek *assurance* dan *reliability* masih terlihat, terutama terkait keterampilan bahasa asing dan penguasaan informasi lokal.

### **Kendala dan Hambatan**

Beberapa hambatan utama yang ditemukan antara lain:

- Kurangnya pengalaman praktis *trainee*.
- Keterbatasan penguasaan informasi produk hotel dan destinasi lokal.
- Minimnya penguasaan bahasa asing, khususnya bahasa Inggris.
- Supervisi yang belum konsisten.
- Durasi magang yang relatif singkat (3–6 bulan).

### **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *trainee* selaras dengan konsep dasar manajemen perhotelan, di mana *trainee* tidak hanya sebagai peserta magang, tetapi juga berkontribusi nyata terhadap operasional hotel. Temuan ini mendukung teori Sumantri (2002) dan Yusuf & Hendra (2023) yang menyebutkan bahwa *trainee* adalah bagian penting dalam peningkatan keterampilan dan mutu layanan.

Jika dibandingkan dengan penelitian Prawira & Muam (2021) di Tentrem Hotel Yogyakarta, hasil ini konsisten dalam menyoroti pentingnya kompetensi *trainee* dalam dimensi *assurance* dan *reliability*. Namun, penelitian ini berbeda karena menekankan konteks hotel berbintang lima dengan konsep *resort* di Solo, yang belum banyak dikaji sebelumnya.

Implikasi teoretis dari penelitian ini adalah memperkuat literatur bahwa *trainee* dapat memengaruhi kualitas pelayanan secara langsung, bukan hanya sebagai pelengkap. Implikasi praktisnya, manajemen hotel perlu menyusun program pelatihan yang komprehensif sebelum *trainee* ditempatkan, membuat SOP khusus *trainee concierge*, serta meningkatkan pembinaan bahasa asing dan pengetahuan lokal.

## Interpretasi dan Implikasi

Interpretasi hasil menunjukkan bahwa keberadaan *trainee* memberikan manfaat nyata dalam menjaga kelancaran operasional *concierge*, namun efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh kualitas pelatihan dan supervisi. Apabila kendala *trainee* dapat diminimalkan, kontribusinya berpotensi meningkatkan kepuasan tamu secara signifikan.

Secara teoretis, penelitian ini menambah referensi akademik terkait peran *trainee* dalam dimensi kualitas pelayanan. Secara terapan, hasil penelitian memberi masukan bagi manajemen hotel untuk menjadikan *trainee* bukan hanya tenaga tambahan, melainkan bagian strategis dalam menciptakan pelayanan prima yang berkelanjutan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trainee* memiliki peran penting sebagai tenaga pendukung operasional pada *section concierge* di Lorin Solo Hotel, khususnya dalam mendukung kelancaran pelayanan saat tingkat hunian tinggi. Kehadiran *trainee* terbukti membantu mempercepat layanan, meringankan beban staf tetap, serta meningkatkan interaksi langsung dengan tamu. Namun demikian, peran tersebut masih terkendala oleh keterbatasan pengalaman, minimnya penguasaan informasi hotel dan destinasi lokal, keterampilan bahasa asing yang rendah, serta kurangnya supervisi intensif dan durasi magang yang singkat. Kondisi ini berdampak pada kualitas pelayanan, terutama pada dimensi *assurance* dan *reliability* yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kontribusi *trainee* sudah nyata dalam menunjang kualitas pelayanan *concierge*, tetapi belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, manajemen hotel disarankan untuk menyusun pelatihan komprehensif sebelum penempatan *trainee*, menyusun SOP khusus bagi *trainee concierge*, serta menyediakan pembinaan berkelanjutan dan pendampingan dari staf senior. Peningkatan kompetensi bahasa asing dan pengetahuan lokal juga perlu dilakukan agar *trainee* mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional sesuai standar hotel berbintang lima.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada durasi observasi yang terbatas pada periode *trainee* tertentu, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke semua konteks hotel. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan studi komparatif di beberapa hotel dengan kategori yang berbeda, serta memanfaatkan pendekatan kuantitatif agar hasil analisis lebih terukur. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberi kontribusi akademik, tetapi juga dapat menjadi acuan praktis dalam pengelolaan *trainee* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di industri perhotelan.

## DAFTAR REFERENSI

- Apriliyanto, A. E. (2022). Model peningkatan repurchase intention melalui harga dan kualitas layanan yang dimediasi oleh consumer satisfaction (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Bandil, H. R., Maramis, C., & Wijanarko, S. (2022). Analisis penilaian tamu tentang pelayanan concierge perspektif pelayanan karyawan divisi concierge dan feedback tamu secara umum (Studi kasus di Sintesa Peninsula Hotel Manado). *Jurnal Hospitaliti*, 1(2).
- Darmaesti, S. E., Arif, H. M., Nuriah, Y., Sudiyarti, M. S., Fibriany, F. W., & Deni, A. (2023). Strategi kepemimpinan. *Cendikia Mulia Mandiri*.
- Imam Rhamdani, N. (2021). Pelayanan prima sebagai upaya pencapaian loyalitas peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(1), 54-66. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v1i1.18>
- Irfan, M. (2023). The role of the concierge in the front office department at the Swiss-Belinn Hotel Jalan Surabaya Medan. *Healing: Jurnal Pariwisata*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.54209/healing.v2i1.272>
- Nur, M. A., & Saihu, M. (2024). Pengolahan data. *Scientica: Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, 2(11), 163-175. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/scientica/article/view/2764>
- Permatasari, M., Wati, I., & Andeska, R. (2025). Peranan concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu di The Arista Hotel Palembang. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 11(1). <https://doi.org/10.30813/jhp.v11i1.8041>
- Pratiwi, A., Taufiq, R., & Nurlena. (2021). Peranan concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 7(4).
- Pusung, A. N. A., Respati, R. D., & Hayati, A. (2025). Pengaruh kinerja concierge terhadap kepuasan tamu di Swiss-Belhotel Airport Jakarta. *WisataMuh (Journal of Tourism)*, 3(2).
- Ramadhan, A. T., & Ramadhan, G. (2023). Analisis motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Café Olly Hai Chicken Rice & Hai Tea. *Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi (FRIMA)*, 6681(06), 528-543.
- Rasyid, A. N., & Mukti, A. B. (2020). Analisis kerja dan kualitas pelayanan concierge terhadap kepuasan tamu Grand Edge Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 9-18. <https://doi.org/10.47492/jih.v9i1.22>
- Ratu Syifa Nabila Khansa, K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Rockstar Gym (Studi kasus cabang Lippo Mall Puri Jakarta Barat). [Artikel ilmiah].
- Rismawati, H., & Octaviany, V. (2023). Keterampilan mahasiswa trainee Departemen Front Office pada hotel bintang empat di Kota Bandung. *Syntax Literate*, 8(8). <https://doi.org/10.36418/syntaxliterate.v8i8.13445>
- Rosady, D., Kusmiati, M., & Dananjaya, R. (2024). Pengaruh tingkat aktivitas fisik terhadap status kebugaran fisik pekerja laki-laki PT X. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 6(2), 107-111. <https://doi.org/10.29313/jiks.v6i2.13475>

- Rusmana, W. E., Setiatin, S., & Wijayanti, A. P. (2023). Pengaruh responsiveness perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan BSI*, 11(2), 160-169. <https://doi.org/10.30651/jkm.v7i4.14348>
- Santika, N. W. R. (2020). Manajemen sumber daya manusia dalam pendidikan karakter. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan Karakter*, 4(1), 9.
- Shalsabila, R. N., & Ningsih, S. (2023). Pembinaan pegawai bagian management trainee di PT Jasa Marga Pusat Jakarta Timur. *Pandita: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 6(2), 154-164. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v6i2.92>
- Sugiyono. (2010). Memahami penelitian kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261-270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>
- Wati, R. (2023). Asuransi dalam perspektif Islam. *Muadalah: Jurnal Hukum*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.47945/muadalah.v3i1.927>
- Yaqin, A. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi empati peserta didik dan metode pengembangannya. *Tarbiya Islamia: Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, 11(1), 1-10. <https://doi.org/10.23887/jppii.v11i1.60844>
- Yusuf, M., & Hendra, R. (2023). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) berkelanjutan. *Jurnal JUPEMA*, 2(2), 52-63. <https://doi.org/10.22437/jupema.v2i2.30510>