

**ANALISIS BEBAN KERJA *CONCIERGE* PADA *FRONT OFFICE* DI
HOTEL KAMPI SURABAYA**

Yordan Jodi Pramana

Manajemen Layanan dan Pariwisata

Erna Andajani

Siti Rahayu S

ABSTRAK

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui jumlah ideal karyawan *concierge* pada *front office* di Hotel Kampi Surabaya dengan menggunakan teknik eksponen penentu. Laporan kerja lapangan disusun dengan cara melakukan praktik kerja lapangan di Hotel Kampi Surabaya yang terletak di Jalan Taman Apsari nomor 3-5 Surabaya. Praktik kerja lapangan berlangsung selama 2 bulan pada bagian *front office*. Pengamatan dan analisis selama melakukan aktifitas kerja praktik akan digunakan untuk membahas lebih dalam mengenai analisis beban kerja *concierge* pada *front office* di Kampi Hotel Surabaya. Berdasarkan pengamatan serta perhitungan saat melakukan praktik kerja lapangan, diketahui bahwa *concierge* Hotel Kampi Surabaya belum memenuhi kondisi ideal pada jumlah karyawan. Dalam analisis yang telah dilakukan menghasilkan perhitungan waktu kerja yang ideal untuk *concierge* total membutuhkan penambahan hanya 1 orang saja.

Kata kunci: *Beban Kerja, Concierge, Teknik Eksponen Penentu*

**ANALYSIS WORKLOAD CONCIERGE AT THE FRONT OFFICE IN
KAMPI HOTEL SURABAYA**

Yordan Jodi Pramana

Manajemen Layanan dan Pariwisata

Erna Andajani

Siti Rahayu

ABSTRACT

This report aim was to find out the ideal number of concierge employees at the front office at the Kampi Hotel in Surabaya using expontial smoothing techniques. The fieldwork report was prepared by carrying out fieldwork practices at the Hotel Kampi Surabaya, located at Jalan Taman Apsari number 3-5 Surabaya. Fieldwork practices last for 2 months in the front office. Observation and analysis during practical work activities will be used to discuss more deeply the analysis of concierge workload at the front office at Kampi Hotel Surabaya. Based on observations and calculations while carrying out fieldwork practices, it is known that the concierge of Kampi Surabaya Hotel has not met the ideal conditions on the number of employees. In the analysis that has been done resulting in the calculation of ideal working time for a total concierge requires the addition of 1 person.

Keywords: Workload, Concierge, Expontial Smoothing Techniques