

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT FRONT OFFICE
HOTEL HORIZON CILEDUG**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Rizky Febrian Hidayat

Nim : 33122010022

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT FRONT OFFICE
HOTEL HORISON CILEDUG**

Laporan Tugas Akhir Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Mercu Buana



Nama : Rizky Febrian Hidayat

Nim : 33122010022

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Rizky Febrian Hidayat

NIM : 33122010022

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan *plagiat* (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 Agustus 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



METERAI
TEMAPEL
1712AMX423054934

Rizky Febrian Hidayat

Nim : 33122010022

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (SIMILARITY)
KARYA ILMIAH**
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : RIZKY FEBRIAN HIDAYAT
NIM */Student id Number* : 33122010022
Program Studi */Study program* : D3 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT FRONT OFFICE HOTEL
HORISON CILEDUG”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

16 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

5 %

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 16 September 2025
**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**
/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Rizky Febrian Hidayat
NIM : 33122010022
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT FRONT
OFFICE HOTEL HORIZON CILEDUG
Tanggal Sidang : 31 Juli 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing

Drs. Didik Ardian, M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Catur Widayati, SE., MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA-08255395



Scan QR or
<https://feb.mercubuana.ac.id/document-verification/lpta/?id=LPTA-08255395> to Verification

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, tiada lupa shalawat dan salam kepada Rasullulah Muhammad S.A.W yang kelak kita harapkan Syafaatnya di kemudian hari, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini penulis haturkan Puji Syukur atas kekuatan Allah Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya karena penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul “Strategi *Customer Relationship Management Front Office* Hotel Horison Ciledug.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan penelitian ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.SI, AK selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Catur Widayati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Drs. Didik Ardian, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan saran kepada penulis dalam penelitian ini..
5. Ibu Safrina selaku pembimbing lapangan yang telah membimbing serta memberikan saran kepada penulis dalam penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan bantuan pelayanan yang baik kepada penulis selama berkuliah.

7. Kepada cinta pertama dan panutan penulis, Ayahanda Taufik Hidayat dan pintu surgaku Ibunda Sri Yuliati . Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan. Mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar ahli madya. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan sehat selalu.
8. Kepada adik perempuan penulis yakni Rizka Nurulita Hidayat yang telah mendukung penuh penulis dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi ini.
9. Kepada Amisha Destira Elianza dengan Nim 44222010049 terima kasih sudah menemani, membantu dan mendukung penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
10. Kepada Sahabat- sahabat seperjuangan yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yakni : Tresna, Irgi, Putra yang selalu mengingatkan untuk mengerjakan penyusunan tugas akhir ini
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis karena telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT. Memberikan balasan berlipat kepada semuanya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kelemahan diri penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tugas akhir ini.

Jakarta Agustus 2025

Rizky Febrian Hidayat
33122010022

RINGKASAN

Penelitian ini membahas bagaimana strategi *Customer Relationship Management* (CRM) diterapkan oleh divisi *Front Office* di Hotel Horison Ciledug, sebuah hotel bintang tiga yang dikelola oleh PT. Metropolitan Golden Management. *Front Office* sebagai garda terdepan memiliki peran strategis dalam membangun hubungan dengan tamu, mulai dari proses reservasi, check-in/check-out, hingga penanganan keluhan.

Strategi CRM yang dijalankan hotel difokuskan pada personalisasi layanan, pengelolaan data pelanggan, serta pemanfaatan teknologi dan komunikasi jangka panjang. Sistem informasi manajemen (PMS) digunakan untuk mendukung layanan yang lebih cepat dan terpersonalisasi. Namun, ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan integrasi antar sistem, kurangnya pelatihan staf, dan program loyalitas yang belum maksimal.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi langsung dan wawancara dengan staf *Front Office* dan manajemen. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun strategi CRM telah dijalankan, pemanfaatan data pelanggan belum optimal. Program loyalitas juga belum sepenuhnya menarik bagi tamu untuk meningkatkan kunjungan ulang.

Penulis menyarankan peningkatan pelatihan staf, optimalisasi pemanfaatan sistem CRM, pembaruan program loyalitas, dan penguatan integrasi sistem antara CRM dengan operasional *Front Office*. Implementasi strategi CRM yang efektif berpotensi besar dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta memperkuat citra positif hotel.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, *Front Office*, Loyalitas Pelanggan, Perhotelan, Hotel Horison Ciledug.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
SURAT KETERANGAN UJI TURNITIN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
RINGKASAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Magang.....	7
D. Manfaat Magang.....	7
a. Manfaat Akademis.....	7
b. Manfaat Praktis	8
E. Metode Penelitian	8
a. Sumber Data Primer	10
b. Sumber Data Sekunder.....	10
BAB II.....	13
LANDASAN TEORI.....	13
A. Landasan Teori	13
1. Front Office.....	13
2. Teori CRM (Customer Relations Management)	16
3. Definisi Hotel.....	19
4. Hotel Horison Ciledug	19
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Berpikir Penelitian	23

BAB III	24
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	24
1. Logo Hotel Horison.....	24
2. Profil Perusahaan.....	24
3. Sejarah Perusahaan.....	27
4. Struktur Perusahaan.....	28
5. Produk dan Layanan Hotel Horison Ciledug	29
B. Pembahasan	31
BAB IV	42
KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Logo Hotel Horison.....	24
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Penilaian Magang.....	47
Lampiran 2. Dokumentasi Saat Magang	48
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara.....	54
Lampiran 4. Transkrip Wawancara.....	55

