

**UPAYA GUEST RELATION OFFICER MENANGANI KELUHAN TAMU
VIP DI HOTEL ROS IN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**OLEH
DIMAS JUNI KRISTIANTO
NO.MHS : 320200392**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2021

**UPAYA GUEST RELATION OFFICER MENANGANI KELUHAN
TAMU VIP DI HOTEL ROS IN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh:

DIMAS JUNI KRISTIANTO

NO.MHS : 320200392

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
UPAYA GUEST RELATION OFFICER MENANGANI KELUHAN TAMU
VIP DI HOTEL ROS IN YOGYAKARTA



OLEH
DIMAS JUNI KRISTIANTO
NIM: 320200392

Teluh disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, M.M.
NIDN: 0523026601

Pembimbing II

Dra. Heni Susilawati, M.M.
NIDN: 0505026202

Mengetahui
Kepada Jurusan

Hermawan Prasetyadi, S.Sos, S.ST, M.M.
NIDN: 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

UPAYA GUEST RELATION OFFICER MENANGANI KELUHAN TAMU
VIP DI HOTEL ROS IN YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh

DIMAS JUNI KRISTIANTO

NO NIS : 320200392

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada Tanggal : 23 Desember 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Saunon, MM
NIDN: 0519045901

Penguji I : Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN: 0523026601

Penguji II : Dra. Heni Susilawati, M.M
NIDN: 0505026202



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMRITA Yogyakarta



Drs. Fithmo, M.M
NIDN: 0516725901

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dimas Juni Kristianto
NIM : 320200392
Program Studi : DIV Pengelolaan Perhotelan
Judul Skripsi : Upaya Guest Relation Officer Menangani Keluhan Tamu
VIP di Hotel Ras In Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak ada terdapat kata yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan disantu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata D4 Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Demiikian pernyataan ini saya buat dengan seberarnya, tanpa ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 10 Desember 2021



Dimas Juni Kristianto

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”

(Q.S ALBaqarah ayat 216)

“Dan Bersabarlah sesungguhnya ALLAH bersama orang-orang yang sabar”

(Q.S Al Anfaal ayat 46)

“Berdoalah kepada Allah dalam keadaan yakin doa kalian dikabulkan. Dan ketahuilah bahwasanya Allah tidak akan mengabulkan doa dari orang yang hatinya lalai dan tidak bersungguh – sungguh”

(HR. Tirmidzi no 3479)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Upaya Guest Relation Officer* menangani keluhan tamu *Very Important Person*” dengan baik sebagaimana mestinya. Rasa bangga, bahagia, dan ucapan terimakasih peneliti curahkan kepada orang-orang tersayang atas doa dan dukungannya. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, saya persembahkan penelitian ini kepada :

1. Kepada Ibu Ninik Wahyuni, Keluarga besar saya, yang tidak pernah bosan dan berhenti dalam memanjatkan doa, memberikan dorongan motivasi yang membuat peneliti kuat dan bersemangat dalam menjalani semua tantangan dan hambatan.
2. Kepada semua teman – teman peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terimakasih atas pengalaman dan seluruh pandangan baru tentang kehidupan. Semoga hubungan ini terjalin sampai kapanpun.
3. Kepada Keluarga besar Hotel Ros In Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan saya dalam melaksanakan penelitian dan telah memberikan ilmunya.
4. Murid saya yang selalu support dan mendoakan saya Intan Nur Sari, Haris Ramadhan, Gilang Yoga Panuntun.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagaimana mestinya. Rasa bangga, bahagia, dan ucapan terimakasih peneliti curahkan kepada orang-orang tersayang atas doa dan dukungannya. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, saya persembahkan penelitian ini kepada :

1. Kepada Dosen Pembimbing I Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M telah berbaik hati membimbing peneliti dan selalu memberi masukan yang berguna dalam penelitian ini.
2. Kepada Dosen Pembimbing II Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M yang memberikan bimbingan dengan baik dan berguna bagi penelitian ini.
3. Kepada Dosen Penguji Bapak Drs. Santosa, M.M yang selalu memberikn saran dan masukan dengan baik dan berguna bagi penelitian ini.
4. Kepada Ketua STP AMPTA Bapak Drs.Prihatno, M.M yang selalu memberikan semangat untuk setiap mahasiswanya.
5. Kepada Kepala Jurusan Bapak Hermawan Prasetyanto,S.Sos, S.ST, M.M yang selalu memberikan masukan dan arahnya.
6. Kepada Ibu Ninik Wahyuni dan keluarga besar saya yang tidak pernah bosan dan berhenti dalam memanjatkan doa, memberikan dorongan yang membuat peneliti kuat dan bersemangat dalam menjalani semua tantangan dan hambatan.

Peneliti menyadari dalam skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran agar ke depan dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut peneliti selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 10 Desember 2021

Dimas Juni Kristianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	6
1. Komplain	6
2. <i>Guest Relation Officer</i>	9
3. <i>Tamu Very Important Person</i>	12
4. Keluhan	14
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis penelitian	23

B. Waktu dan Tempat penelitian	24
C. Teknik Cuplikan	25
D. Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Metode Analisa Data	28
G. Alur Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Ros In Hotel	30
B. Hasil dan pembahasan	48
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 Harga Kamar	33
TABEL 4.2 <i>Meeting Room</i>	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Mirasa Coffe Shop</i>	35
Gambar 4.2 <i>Weddang Lounge</i>	35
Gambar 4.3 <i>Swimming Pool</i>	36
Gambar 4.4 <i>D'Lombok SPA</i>	37
Gambar 4.5 <i>Fitnes Center</i>	37
Gambar 4.6 <i>Sauna</i>	38
Gambar 4.7 <i>Jacuzzi</i>	38
Gambar 4.8 <i>Bussines Center</i>	39
Gambar 4.9 <i>Mirosso Smoking</i>	39
Gambar 4.10 <i>Balkon Smoking Area</i>	40
Gambar 4.11 <i>Pos Security 24 Jam</i>	40
Gambar 4.12 <i>Doktor On Call</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat pengantar penelitian

Lampiran 2 Surat keterangan penelitian

Lampiran 3 Pedoman wawancara

Lampiran 4 Hasil wawancara

Lampiran 5 Dokumentasi kegiatan penelitian

Lampiran 6 Form dokumen yang di sertakan

Lampiran 7 Hasil catatan bimbingan skripsi

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Upaya *Guest Relation Officer* Menangani Keluhan Tamu *VIP* Di Hotel Ros In Yogyakarta” bertujuan untuk mengetahui singkat mengenai bentuk dan jenis komplain yang di hadapi *guest relation officer*, kendala apa saja yang di hadapi *guest relation officer*, dan upaya *guest relation officer* dalam menangani tamu *very important person*. Penelitian ini penting dilakukan mengingat peran *guest relation officer* sangat penting dalam sebuah hotel agar menunjang kemajuan dan keberhasilan operasional hotel serta dapat memecahkan terjadinya komplain atau keluhan tamu. Tamu *vip* adalah tamu yang sangat penting diperhatikan oleh hotel karena tamu *vip* tamu kehormatan sehingga sangat penting diberikan pelayanan yang lebih dibanding tamu lainnya.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, dokumentasi, observasi secara langsung, dan melakukan penelitian di Hotel Ros In Yogyakarta selama satu bulan dibagian *front office departement*, studi pustaka, dan dengan metode analisa data mengetahui Upaya *Guest Relation Officer* Menangani Keluhan tamu *Very Important Person*.

Hasil dalam penelitian mengenai *guest relation officer* di Hotel Ros In Yogyakarta, 1) Dalam menangani beberapa bentuk komplain dan jenis komplain dapat diatasi dengan baik, 2) Dalam menangani tamu *very important person* sudah sesuai *standar operasional prosedur*, 3) Kendala yang dihadapi *guest relation officer* seperti permintaan tamu yang berubah, kedatangan tamu yang berubah, keberangkatan tamu yang berubah, trouble kamar, komunikasi yang kurang jelas. Dengan sikap yang baik serta keramah tamahan *guest relation officer* mengatasi dengan baik sehingga tidak menimbulkan terjadinya komplain kembali serta menjalin komunikasi yang baik dengan departemen lain.

Kata Kunci : Guest Relation Officer, Keluhan, Very Important Person

ABSTRACT

This study entitled "Guest Relation Officer's Efforts to Handle VIP Guest Complaints at Hotel Ros In Yogyakarta" aims to find out briefly about the forms and types of complaints faced by guest relations officers, what obstacles are faced by guest relations officers, and the efforts of guest relations officers in handle guests very important person. This research is important to do considering the role of guest relations officers is very important in a hotel in order to support the progress and success of hotel operations and can solve guest complaints or complaints. VIP guests are guests who are very important to be considered by the hotel because VIP guests are guests of honor so it is very important to be given more service than other guests.

This research is a qualitative research with data collection methods carried out are interviews, documentation, direct observation, and conducting research at the Ros In Hotel Yogyakarta for one month in the front office department, literature study, and with data analysis methods to find out the Guest Relation Officer's Efforts to Handle Guest complaints Very Important Person.

The results of the research on guest relations officers at the Ros In Hotel Yogyakarta, 1) In handling several forms of complaints and types of complaints can be handled well, 2) In handling very important guests guests are in accordance with standard operating procedures, 3) Constraints faced by guest relations officers such as changing guest requests, changing guest arrivals, changing guest departures, room troubles, unclear communication. With a good attitude and hospitality, the guest relations officer handled it well so as not to cause further complaints and established good communication with other departments.

Key Word : *Guest Relations Officer, Complaint, Very Important Person*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia kepariwisataan. Dunia pariwisata di masa sekarang ini mampu memberikan sumbangsih besar serta berpengaruh dalam perekonomian suatu negara, termasuk dalam halnya bisnis perhotelan. Bisnis perhotelan di Indonesia cukup pesat perkembangannya. Hampir di setiap provinsi di Indonesia telah memiliki hotel berbintang. Banyak di antara hotel itu dahulunya merupakan tempat penginapan yang dikelola secara sederhana oleh pemiliknya sendiri. Setelah melewati sejarah panjang, banyak di antara penginapan itu yang kemudian berkembang menjadi hotel. Dalam upaya mengembangkan dunia kepariwisataan, hotel merupakan unsur pendukung yang sangat dominan.

Hotel atau tempat penginapan pada umumnya merupakan salah satu kegiatan jasa yang dapat kita temukan dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan kegiatan ekonomi, hotel dapat dikategorikan sebagai kegiatan produksi karena menjual atau menawarkan produk atau jasa kepada konsumen. Dalam hal ini, hotel menawarkan kesempatan serta kenyamanan untuk menginap di satu tempat. Jasa ini sangat berguna terutama bagi mereka yang sedang berlibur ke luar kota dan membutuhkan tempat untuk menginap, lengkap dengan segala kenyamanan yang mungkin ditawarkan.

Kantor depan (*front office*) hotel merupakan departemen yang memiliki peranan sebagai penjual kamar dan secara langsung merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel. Departemen kantor depan memberikan pelayanan yang penuh kepada tamu dari sebelum tamu menginap, saat kedatangan tamu, selama tamu tinggal di hotel, dan saat tamu hendak meninggalkan hotel.

Guest relation officer adalah salah satu jabatan di kantor depan yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel, oleh sebab itu *guest relation officer* (GRO) membutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang. Seorang *guest relations officer* (GRO) bertanggung jawab atas hubungan dengan tamu di kantor depan dalam segala aspeknya baik dalam sebuah hotel, motel, pondok, penginapan atau kantor bisnis lainnya yang membutuhkan posisi mereka. Seorang *Guest relation officer* merupakan *frontliner* pada suatu perusahaan.

Staff petugas (GRO) berada di garis depan layanan pelanggan. Dia adalah salah satu pekerja hotel pertama untuk menyambut tamu ketika mereka tiba. Semua staff petugas (GRO) menyediakan layanan untuk tamu tamu hotel baik diluar maupun didalam agar pelayanan mereka akan selalu di ingat oleh tamu. *Petugas guest relation officer* (GRO) harus memastikan bahwa tamu bahagia dari saat mereka masuk ke hotel sampai mereka pergi. Kadang-kadang, ia terus memberikan layanan pelanggan yang unggul setelah tamu sudah lama meninggalkan hotel.

Menghadapi tamu hotel yang komplain akan menjadi pengalaman yang kurang menyenangkan. Apalagi bila pelanggan menyampaikan komplainnya dengan kemarahan, tentu hal ini juga menjadi “momok” bagi staff yang *guest contact* atau berhubungan langsung dengan tamu. Karena ini merupakan hal yang penting di dalam kegiatan pelayanan dan juga *hospitality*.

Komplain mengenai layanan yang diberikan oleh pihak hotel yang tidak sesuai seperti karyawan yang tidak memberikan pelayanan sesuai standar, tidak ramah serta sikap kurang baik sehingga berdampak pada kenyamanan akan kualitas pelayanan tamu.

Sistem layanan informasi tamu sering kali komplain mengenai informasi yang tidak jelas dapat di sebabkan *guest relation officer* salah memberikan informasi dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang produk hotel.

Salah Satu hotel bintang 4 yang ada di kota yogyakarta seperti hotel *Ros In* pada umumnya terdapat bermacam-macam departemen atau bagian, antara lain: *Personnel Department, Engineering Department, Accounting Department, Security Department, Food & Beverage Department, Marketing & Sales Department, Room Divisoin Department, Front Office Department* dan sebagainya.

Petugas *guest relation officer* sangat berperan penting dalam menangani tamu komplain *VIP* sudah menjadi tanggung jawabnya dan

memberikan *imej* yang baik dalam peranannya di hotel, serta *guest relation officer* adalah perwakilan dari manajemen dalam menangani tamu *VIP*.

Permasalahan diatas penulis Mengambil Judul “**Upaya *Guest Relation Officer* Menangani Keluhan Tamu *VIP* di Hotel *Ros In Yogyakarta*”.**

B. Fokus Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja bentuk dan jenis komplain yang dilakukan tamu *very important person (VIP)*?
2. Bagaimana upaya *guest relation officer* dalam menangani tamu *very important person (VIP)*?
3. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi ketika menangani komplain tamu *very important person (VIP)*?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang di angkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian ini hanya untuk yang berkaitan dengan keluhan yang disampaikan oleh tamu *VIP*.

D. Tujuan

Adapun tujuan penulisan adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk dan jenis komplain yang dilakukan tamu *very important person* (VIP).
2. Untuk mengetahui upaya *guest relation officer* dalam menangani tamu *very important person* (VIP).
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi ketika menangani komplain tamu *very important person* (VIP).

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran atau masukan baik berupa saran-saran dan pertimbangan kepada manajemen di bidang pelayanan teruntuk *front office* dan terkhusus *guest relation officer* di Hotel Ros in Yogyakarta.

2. Bagi Pihak lain

Memberikan informasi yang dapat memberikan satu gambaran lagi satu gambaran bagi penelitian lain yang berhubungan dengan masalah yang disajikan dengan pembatasan pada masalah yang sama maupun sejenis.

3. Bagi Lembaga

Sebagai penambah perbendaraan perpustakaan STP Ampta dan sebagai penambah referensi bagi para pembaca.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Komplain

Menurut Norwel (2005:27) dalam Sitanggang, menyatakan bahwa terdapat 4 jenis komplain diantaranya *mechanical complaints*, *atitudinal complaints*, *service related complaint*, *unusual complaints*.

a. *Mechanical Complaints* yaitu jenis komplain yang di sebabkan oleh perlengkapan hotel, misalnya kamar tidak bersih, aroma kamar tidak sedap, AC (*air conditioner*) tidak berfungsi dengan baik dan lain sebagainya. Prosedur penanganan *mechanical complaints* :

- 1) Mendengarkan komplain tamu dengan baik
- 2) Meminta maaf ke tamu atas ketidaknyamanannya
- 3) Mencatat ke *log book* komplain
- 4) Berkomunikasi dengan departemen terkait untuk memeriksa keluhan tamu
- 5) Memastikan ke departemen terkait mengenai proses pengerjaannya
- 6) Menginformasikan kepada tamu mengenai estimasi waktu pengerjaannya
- 7) Memastikan keluhan tamu sudah ditangani dengan baik

b. *Atitudinal complaints* merupakan jenis keluhan yang sebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik, misalnya

tidak senyum pada saat melayani, tidak sopan kepada tamu, dan lain sebagainya. Prosedur penanganan *attitudinal complaints* :

- 1) Mendengarkan komplain tamu dengan baik
- 2) Meminta maaf ke tamu atas ketidaknyamanannya
- 3) Mencatat ke *log book* komplain
- 4) Berkomunikasi dengan staf terkait agar staf tersebut meminta maaf ke tamu
- 5) Memastikan kepada tamu bahwa kejadian tersebut tidak akan terulang kembali
- 6) Menyampaikan ke manajemen untuk ditindaklanjuti

c. *Service related complaints* merupakan jenis keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesional karyawan dalam melayani tamu, misalnya salah menghantarkan pesanan tamu, terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang di pesan dan lain sebagainya. Prosedur penanganan *service related* :

- 1) Mendengarkan komplain tamu dengan baik
- 2) Meminta maaf ke tamu atas ketidaknyamanannya
- 3) Mencatat ke *log book* komplain
- 4) Berkomunikasi dengan departemen terkait untuk memeriksa keluhan tamu dan memastikan pelayanan di tangani dengan cepat dan tepat
- 5) Memastikan kepada tamu apakah keluhan sudah di tangani dengan baik

d. *Unusual complaints* merupakan jenis komplain yang terjadi akibat tidak disediakan ruang khusus bagi para perokok maupun tidak perokok. Prosedur Penanganan *unusual complaints* :

- 1) Mendengarkan komplain tau dengan baik
- 2) Meminta maaf ke tamu atas ketidaknyamanannya
- 3) Mencatat ke *log book* komplain
- 4) Menyampaikan dengan bahasa yang baik kepada tamu mengenai peraturan larangan merokok di hotel
- 5) Mengarahkan tamu ke tempat khusus untuk merokok

Menurut Simon & James (2006:20) Keluhan adalah salah satu bagian dari *ekspresi* negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang.

Menurut Kotler (2003:59) dalam ada beberapa macam keluhan, yaitu:

- a. Keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung.
- b. Keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui *guest complain form*.

Komplain yang sering dijumpai di setiap hotel seperti *guest relation officer* kurang mengecek kelengkapan kamar, dan tidak teliti dalam pengecekan yang lain sehingga membuat tamu komplain.

Standar operasional menangani tamu komplain :

- a. Seorang *guest relation officer* memohon maaf terlebih dahulu atas ketidaknyamanan yang dirasakan tamu.

- b. *Guest relation officer* mendengarkan keluhan tamu dengan baik dan bersahabat.
- c. *Guest relation officer* tidak boleh menyalahkan tamu.
- d. *Guest relation officer* tetap tenang dan menjauh dari keramaian.
- e. *Guest relation officer* memberikan solusi yang tidak merugikan hotel dan tamu.
- f. *Guest relation officer* sebelum memberi keputusan harus persetujuan atasan atau *duty manager*.

Solusi atas komplain tamu dihotel yang dilakukan sebagai seorang *Guest relation officer* adalah yang utama kita melihat permasalahannya terlebih dahulu kemudian bicarakan baik baik dengan tamu serta dibantu atasan seperti *front office manager* dan *duty manager*. Dengan memberikan solusi yang terbaik dan tidak sama sama saling merugikan.

2. *Guest relation officer*

- a. Pengertian *guest relation officer*

Menurut Agustinus Darsono (2011:52) *guest relations* memiliki arti penting bagi tamu dan hotel karena staff ini memberikan pelayanan dan menangani permintaan – permintaan bantuan dari tamu. Selain itu, seksi ini juga bertugas mengatasi masalah-masalah dan keluhan dari tamu. Meskipun begitu, tidak semua hotel memiliki seksi ini Staf *guest relations officer* yang terampil, akan membuat tamu merasa senang dan nyaman.

Menurut Prasetyo Aji Prakoso (2019:117) *guest relation officer* merupakan salah satu jabatan di departemen kantor depan yang memiliki fungsi sebagai perantara antara tamu dengan hotel. Maka seorang *guest relation* diharapkan mampu berkomunikasi dengan baik serta mampu bertanggung jawab di dalam sebuah hotel.

Menurut Sri Larasati (2016 : 54) *guest relation officer* atau *guest relation section* memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepada tamu *VIP* dan tamu rombongan, namun tidak semua hotel memilikinya. Maka *guest relation officer* memiliki tugas penting sebagai penghubung bagi hotel dengan tamu secara langsung untuk kepuasan tamu dan untuk hotel dalam hal peningkatan pelayanan.

b. Tugas dan tanggung jawab *guest relation officer*

Menurut A. Bambang Sujatno (2007: 25) tugas utama *guest relation officer* adalah meyakinkan apakah semua pelayanan yang telah dinikmati para tamu sudah benar – benar memuaskan, di samping mengantisipasi dan memenuhi harapan atau keluhan tamu secara maksimal.

Menurut Prasetyo (2019 : 118) menjelaskan mengenai tugas dan tanggung jawab seorang *guest relation officer*. Sebagai seorang *guest relation officer* mempunyai tugas yaitu memberikan informasi tentang fasilitas hotel, penanganan keluhan, serta bertugas membuat tamu merasa nyaman dan betah tinggal di hotel. *Guest relation officer* berkewajiban melakukan hal - hal sebagai berikut :

- 1) Melakukan *room courtesy call*, yaitu menghubungi tamu dalam kamar melalui telepon setelah tamu *check-in* untuk memastikan tamu telah mendapat pelayanan baik sesuai dengan apa yang mereka harapkan.
 - 2) *Very Important Person (VIP) preparation*, yaitu melakukan kerjasama dengan departemen lain seperti *housekeeping* dan *food and beverages* dalam persiapan kamar dan *compliments* untuk tamu *very Important Person (VIP)*, seperti *fruits arrangement, cake*, maupun *snacks*.
 - 3) Bersikap ramah kepada tamu, tidak hanya kepada tamu yang menginap di hotel saja, namun juga bersikap ramah kepada tamu yang datang sebagai *visitor, meeting person*, dan tamu dengan kebutuhan tertentu. *Guest relation officer* harus mampu menjaga hubungan baik dengan tamu karena akan memberikan keuntungan terhadap hotel itu sendiri.
 - 4) *First impression*, kesan pertama yang diterima seorang sangat penting jadi seorang *Guest relation officer* diharapkan mampu menciptakan kesan positif kepada tamu agar hubungan antara hotel dengan tamu terjalin dengan baik.
- c. Prosedur kerja *guest relation officer*

Berikut prosedur *guest relation officer* :

- 1) Mengantar tamu serta menjelaskan fasilitas hotel
- 2) Melakukan pencatatan setiap keluhan tamu

- 3) Membuat laporan keluhan tamu
- 4) Membuat laporan tamu *repeater*
- 5) Membuat laporan tamu *VIP*
- 6) Meminta *guest comment card* saat tamu *check out*
- 7) Melayani informasi
- 8) Membantu laporan *guest comment card* dan *guest questionnaire*
- 9) Melaksanakan tugas relevan lainnya yang diberikan oleh atasan langsung

3. Tamu *very important person* (VIP)

a. Pengertian *very very important person* (VVIP)

Very very important person (VVIP) menurut Sihite (2000: 66) mempunyai arti jenis tamu yang dianggap sangat penting karena jabatannya dalam pemerintahan, perusahaan, anggota dari suatu club tertentu maupun organisasi hotel.

b. Kriteria tamu *very important person* (VIP)

Beberapa hotel membagi kriteria *very important person* (VIP) bintang 1 hingga bintang 4, namun ada pula yang membedakannya menjadi *very very important person* (VVIP) dan *very important person* (VIP) saja.

Tamu *very important person* (VIP) dan *very important person* (VIP) adalah mereka yang antara lain memenuhi satu atau lebih persyaratan di bawah ini Sihite (2000: 68) :

- 1) Merupakan tamu langganan hotel dengan jumlah kedatangan sekian kali dalam 1 tahun (dalam hal ini, jumlahnya tergantung pada ketentuan masing-masing hotel).
 - 2) Mempunyai jabatan pada perusahaan tempat dia bekerja (seperti direktur atau manajer) dan datang untuk menginap di hotel tersebut.
 - 3) Para pejabat negara, konsulat, diplomat, duta besar, menteri negara, perdana menteri dan presiden.
 - 4) Selebriti atau olahragawan terkenal tingkat internasional.
 - 5) Datang dan menginap di *suite room* hotel tersebut selama beberapa hari.
 - 6) Menginap dan membayar kepada hotel tersebut seharga *published rate* atau *full rate* (tanpa diskon sama sekali).
 - 7) Tamu yang mempunyai *executive* member di hotel tersebut.
- Keterangan di atas adalah beberapa kriteria yang secara umum biasa digunakan oleh beberapa hotel dalam menentukan golongan tamu *very very important person* (VVIP) dan *very important person* (VIP).

Menangani tamu *very important person* (VIP) seorang *guest relation officer* memiliki prosedur penanganan yang harus dilakukan. Prasetyo dalam bukunya yang berjudul *Fron Office Praktis* (2019 : 122-123) menjelaskan urutan secara rinci mengenai prosedur penanganan tamu *very important person* (VIP) yaitu :

- 1) *Guest relation officer* menyiapkan *guest card* dan *key card* sebelum tamu datang.
- 2) *Guest relation officer* Mencocokkan nama tamu dengan data di *form reservasi*
- 3) *Guest relation officer* Memastikan *welcome card* dan *fruit arrangement* sudah ada di dalam kamar tamu *very very important person* (VVIP) atau *very important person* (VIP)
- 4) *Guest relation officer* melakukan registrasi di kamar beserta fotokopi identitas seperti *paspor* / *kartu tanda penduduk* (KTP) serta *jaminan*
- 5) *Guest Realtion Officer* mempersiapkan kupon sarapan dan lainnya dijadikan satu di *guest card*, kemudian *guest relation officer* mengantar tamu *very important person* (VIP) sampai ke kamar sambil memberikan *guest card* dan menyebutkan nomor kamar.

4. Keluhan

a. Pengertian keluhan

Pengertian keluhan menurut Fandy Tjiptono (2008 : 20) adalah ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan. Hal tersebut bisa berasal dari keadaan yang dirasakan tidak sesuai dari persepsi atau pikiran dari tamu.

b. Faktor yang mempengaruhi mempengaruhi peningkatan keluhan tamu diantaranya adalah :

- 1) Tingkat ketidakpuasan meningkat
- 2) Sikap konsumen untuk mengeluh meningkat
- 3) Jumlah manfaat yang diperoleh dari sikap mengeluh meningkat
- 4) Perusahaan disalahkan atas suatu masalah
- 5) Produk tersebut penting bagi konsumen
- 6) Sumber-sumber yang tersedia bagi konsumen untuk mengeluh meningkat.

Kondisi beberapa tamu dalam menyampaikan keluhannya dapat dilandasi oleh rasa emosi dan marah. Maka dari itu penting untuk diperhatikan beberapa prinsip yang dapat dilakukan untuk menangani keluhan diantaranya yaitu

- 1) Jangan terpancing kemarahan
- 2) Jangan berjanji palsu
- 3) Jujur jika tidak mampu
- 4) Sabar

c. Jenis – Jenis Komplain

Menurut Hoffman dan Bateson (2002: 363) complain dibagi menjadi dua diantaranya adalah :

- 1) *Instrumental complaints*: keluhan yang ditujukan pada pengelihatannya suatu keadaan yang tidak diinginkan orang tersebut. Contohnya seperti saat pelanggan berkunjung ke restoran hotel namun menemukan masakan yang tidak enak makan.
- 2) *Noninstrumental complaints*: keluhan yang diekspresikan tanpa ada harapan bahwa yang tidak diinginkan itu dapat teratasi. Contohnya seperti seseorang mengeluh bahwa sedang kepanasan dan matahari sangat terik, tanpa orang itu berharap cuaca akan berubah, jenis keluhan disini disampaikan kepada pihak hotel namun pihak hotel tidak dijadikan sebagai pihak tertuduh.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fany Maharani Suarka, Putuh Ratih Pratiwi, Ida Bagus Dwi Setiawan (2018) dengan judul “

UPAYA *GUEST RELATION OFFICER* DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU PESERTA MICE DI HOTEL KAWASAN ITDC NUSA DUA BALI” Perkembangan program MICE di Bali sebagai bagian dari Perkembangan Pariwisata Bali dapat dikatakan mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. ITDC Nusa Dua Bali yang dulunya dikenal dengan Bali Tourism Development Corporation memiliki fasilitas terbaik di Bali untuk kegiatan MICE ini. Dan Delegasi atau Tamu peserta MICE adalah tamu yang memiliki spesialisasi tujuan khusus sehingga memerlukan pelayanan yang khusus juga terutama dalam menghadapi kendala ataupun adanya keluhan. Keluhan Tamu MICE ditangani oleh seorang *Guest Relation Officer* di hotel mereka menginap. Upaya GRO dalam menangani Keluhan Tamu MICE inilah yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, dimana data diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam dengan Pihak ITDC, dan para GRO dari hotel-hotel yang menjadi tempat menginap para peserta MICE. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji aspek MICE dari sisi pelayanan yang diberikan hotel tempat peserta menginap. Data diperoleh dengan melakukan wawancara dengan pihak ITDC dan para GRO serta HRD hotel. Analisis deskriptif kualitatif digunakan dalam menganalisis data wawancara. Dari hasil tabulasi wawancara ; umumnya keluhan terkait waktu dan komunikasi. Ada Sepuluh tahapan Upaya Penanganan Komplain, dan kendala dalam upaya umumnya karena SOP khusus belum dimiliki

pihak hotel untuk tamu MICE. Tanggapan pihak penyelenggara pada penanganan keluhan tamu MICE ada dalam kategori baik selama perkembangan program MICE di kawasan ITDC. Optimalisasi dalam Penanganan Tamu MICE terkait SOP penanganan tamu MICE, perjanjian lebih mengkhusu dengan penyelenggara, dan peningkatan teknologi komunikasi.

2. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Aziz Nur Rosyid (2005) dengan judul **“PERAN *GUEST RELATION OFFICER* DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU DI HOTEL”** Tidak peduli seberapa efisien sebuah hotel beroperasi, pada titik tertentu seorang tamu tidak bisa merasakan kekecewaan atau menemukan kesalahan pada sesuatu atau seseorang. Hotel harus mencoba mengantisipasi keluhan tamu dan merencanakan strategi untuk menanganinya saat muncul. Visibilitas yang tinggi dari kantor depan berarti agen meja depan sering kali menjadi yang pertama mengetahui keluhan tamu. Agen meja depan harus memperhatikan tamu dengan keluhan dan mencari penyelesaian yang memuaskan. Mungkin tidak ada yang lebih mengganggu tamu selain keluhan mereka yang diabaikan atau diabaikan begitu saja. Meskipun staf kantor depan umumnya tidak senang menerima keluhan, mereka harus memahami bahwa hanya sedikit tamu yang senang mengeluh. Mereka juga harus menyadari bahwa tamu yang tidak mendapat kesempatan untuk memberi tahu hotel tentang keluhan mereka sering kali memberi tahu teman, kerabat, dan rekan bisnis

sebagai gantinya. Ketika mudah bagi tamu untuk mengungkapkan pendapat mereka, baik hotel maupun tamu diuntungkan. Hotel mempelajari area masalah potensial atau aktual dan diberi kesempatan untuk menyelesaikan keluhan tamu, sehingga meningkatkan kepuasan tamu. Para tamu memiliki lebih banyak masalah yang teratasi dan merasa bahwa hotel peduli dengan kebutuhan mereka. Dari perspektif ini, setiap keluhan diterima. Ingat tamu yang meninggalkan hotel dengan ketidakpuasan mungkin tidak akan pernah kembali.

3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ummi Hanifah Sumarman (2014) dengan judul **PERANAN *GUEST RELATION OFFICER (GRO)* DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU DI HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA**” Hasil Penelitian Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, diperoleh data sebagai berikut: a) Jenis keluhan tamu yang sering terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta tergolong dalam 4 jenis keluhan, mayoritas yaitu keluhan mekanik berjumlah 9 responden (17%), keluhan yang berhubungan dengan pelayanan berjumlah 3 responden (6%), keluhan akibat sikap petugas berjumlah 1 responden (2%), dan keluhan yang diakibatkan sesuatu yang aneh tidak pernah dialami oleh responden. Dapat disimpulkan bahwa dari 53 responden ada 40 responden atau 75% responden yang tidak mendapati suatu permasalahan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. b) Tingkat kepuasan tamu terhadap

pelayanan yang diberikan oleh petugas GRO dari penilaian guest comment bahwa dari 53 responden, 32 responden merasa sangat puas, 20 responden merasa puas, dan 1 responden merasa cukup puas.

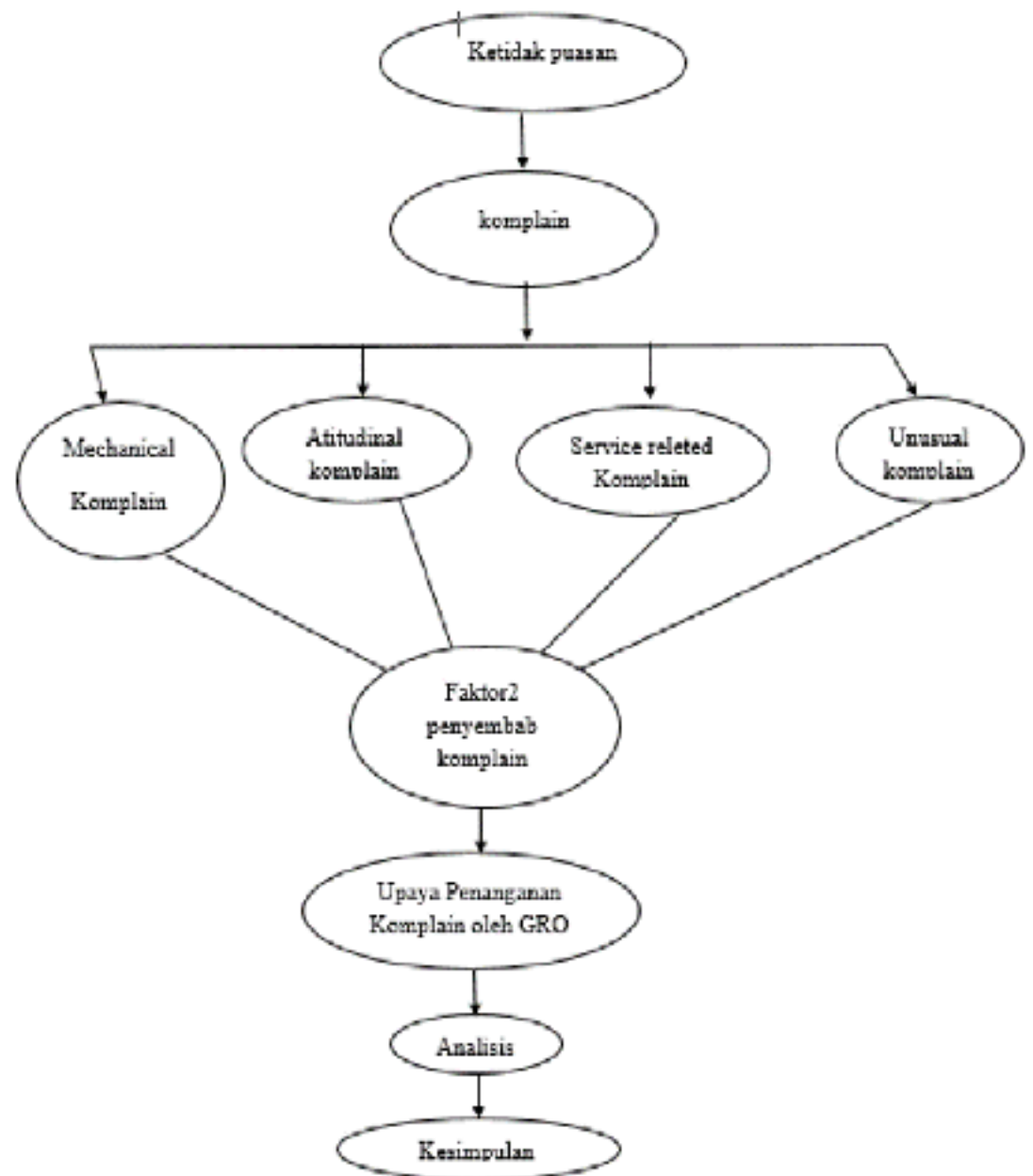
PENUTUP Pada bagian ini dikemukakan kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian ini. Harapan penulis dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan kualitas GRO dalam menangani keluhan tamu serta mencegah terjadinya keluhan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Kesimpulan Berdasarkan analisis data secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut: a. Jenis keluhan tamu yang sering terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta adalah keluhan mekanik dengan jumlah persentase 17%, sedangkan sisanya mengalami keluhan yang berhubungan dengan pelayanan dengan jumlah persentasi 6%, keluhan akibat sikap petugas dengan jumlah persentase 2%, dan keluhan yang diakibatkan oleh sesuatu yang aneh tidak pernah dialami oleh responden. Dapat disimpulkan bahwa 75% tamu tidak mendapati suatu permasalahan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. b. GRO mempunyai tugas dan tanggung jawab membina hubungan baik antara tamu dengan pihak hotel. GRO di Hotel Royal Ambarrukmo tidak berperan sebagai pemberi informasi, tetapi juga untuk memecahkan masalah atau keluhan tamu. c. Tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang telah di berikan oleh petugas GRO dalam penelitian ini adalah 90.25%, yang artinya pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Saran Dari hasil survei

dan pembahasan, dapat penulis sarankan kepada Hotel Royal Ambarrukmo untuk mempertahankan kualitas pelayanan kepada tamu, sebagai berikut: 1. Perlu ditingkatkan untuk proses kinerja seorang GRO pada dimensi cooperation dan be prepared, sedangkan untuk dimensi lainnya perlu mendapatkan perhatian sehingga keempat faktor tersebut dapat menunjang keberhasilan.

C. Kerangka Pikiran

Menurut Sugiyono (2013:88) mengemukakan bahwa Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting jadi dengan demikian maka kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan.

Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir Sugiyono (2013: 88).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan metode analitis. Bogdan dan Taylor mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian. Moleong (2010: 4)

Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang. Nazir (2011: 52) menjelaskan metode deskriptif adalah satu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Sugiyono (2015: 15) menjelaskan tentang pengertian penelitian kualitatif sebagai berikut:

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada

kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai *instrument* kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik penggabungan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Metode ini cocok dalam penelitian ini karena penelitian ini berusaha mencari gambaran satu kelompok manusia untuk mencapai tujuan kelompok tersebut, sehingga fenomena kelompok tersebut dapat terungkap secara jelas dan akurat.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Tempat penelitian :

Tempat yang dipilih yaitu hotel Ros In Yogyakarta yang terletak di Jl.Lingkar Selatan No 110 Yogyakarta, Mergangsan, Yogyakarta, Indonesia 55187

Telp : (62-274) 384543

Fax : (62-274) 411818

Email : rosin_jogja@yahoo.com

Website : www.rosinhoteljogja.com

2. Waktu penelitian : 1 Bulan

Penelitian berlangsung selama satu bulan terhitung mulai Desember di hotel Ros In Yogyakarta

C. Teknik Cuplikan

Pendekatan Kualitatif dalam penelitian ini adalah penelitian yang menghasilkan data diskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang yang diamati. Penelitiain diskriptif dengan pendektan kualitatif memerlukan keterangan langsung dari narasumber tentang keadaansumber dan obyek penelitian. Moleong (2017:6). Peneliti tidak menjadikan semua staff front office sebagai narasumber, tetapi peneliti memilih narasumber yang di pandang memahami prosedur *Guest relation officer* yaitu *Front office manager* dan *Guest relation officer*.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti sumber data premier dan sekunder yaitu:

1. Data Premier adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber atau informan yang dianggap melalui informasi secara mendalam. Data premier dalam penelitian ini adalah hasil observasi lapangan dan hasil wawancara dengan staff *Guest relation officer*.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber, dokumentasi, observasi, wawancara dan studi pustaka seperti: buku, jurnal, skripsi dan referensi lainnya yang dapat dipercaya kebenarannya diantaranya hasil penelitian, dokumentasi maupun tulisan ilmiah yang membahas fokus penelitian yang sama.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sesuatu obyek dengan sistematika fenomena yang diselidiki yang dapat dilakukan sesaat ataupun mungkin dapat diulang. Sukandarrumidi (2012: 69). Metode observasi yang dilakukan peneliti yaitu cara pengambilan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Penulis secara langsung melakukan pengamatan terhadap kinerja *guest relation officer* di Ros In Yogyakarta yang sesuai dengan *SOP (standart operasional prosedur)* yang ada. Pengamatan kinerja *guest relation officer* seperti :

- a. Menyiapkan data tamu *VIP*
- b. Melakukan *courtesy call*
- c. Menyiapkan *VIP amenities*
- d. Menyiapkan kamar tamu *VIP*
- e. Menyiapkan *welcoming* untuk tamu *VIP*
- f. Menyiapkan penjemputan kedatangan maupun keberangkatan tamu *VIP*

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Sugiyono (2013:317). Metode wawancara yang digunakan peneliti adalah metode yang diperoleh

langsung dari sumber informasi dengan cara melakukan wawancara langsung kepada salah satu staff *guest relation officer* tentang apa saja tanggung jawab, Prosedur kendala dan upaya dari *guest relation officer* dan *front office manager* melayani tamu *VIP*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, ataupun kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Sugiyono (2013:240).

Dokumen komplain yang ada di *guest relation officer*:

- a. *Log book* komunikasi
- b. *Log book* Komplain
- c. *Guest coment*

4. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mengutip pendapat dari berbagai sumber buku, jurnal, skripsi dan referensi lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti untuk memperkuat landasan teori dalam penelitian.

F. Metode Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono (2013:245) bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu :

1. Reduksi data

Reduksi data merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Menemukan segala sesuatu yang awal mulanya asing, tidak dikenal dan tidak memiliki pola-lah yang seharusnya menjadi perhatian. Dalam hal ini informasi yang diperoleh dari narasumber menjadi data pokok yang harus reduksi dan dirumuskan hingga kemudian diverifikasi.

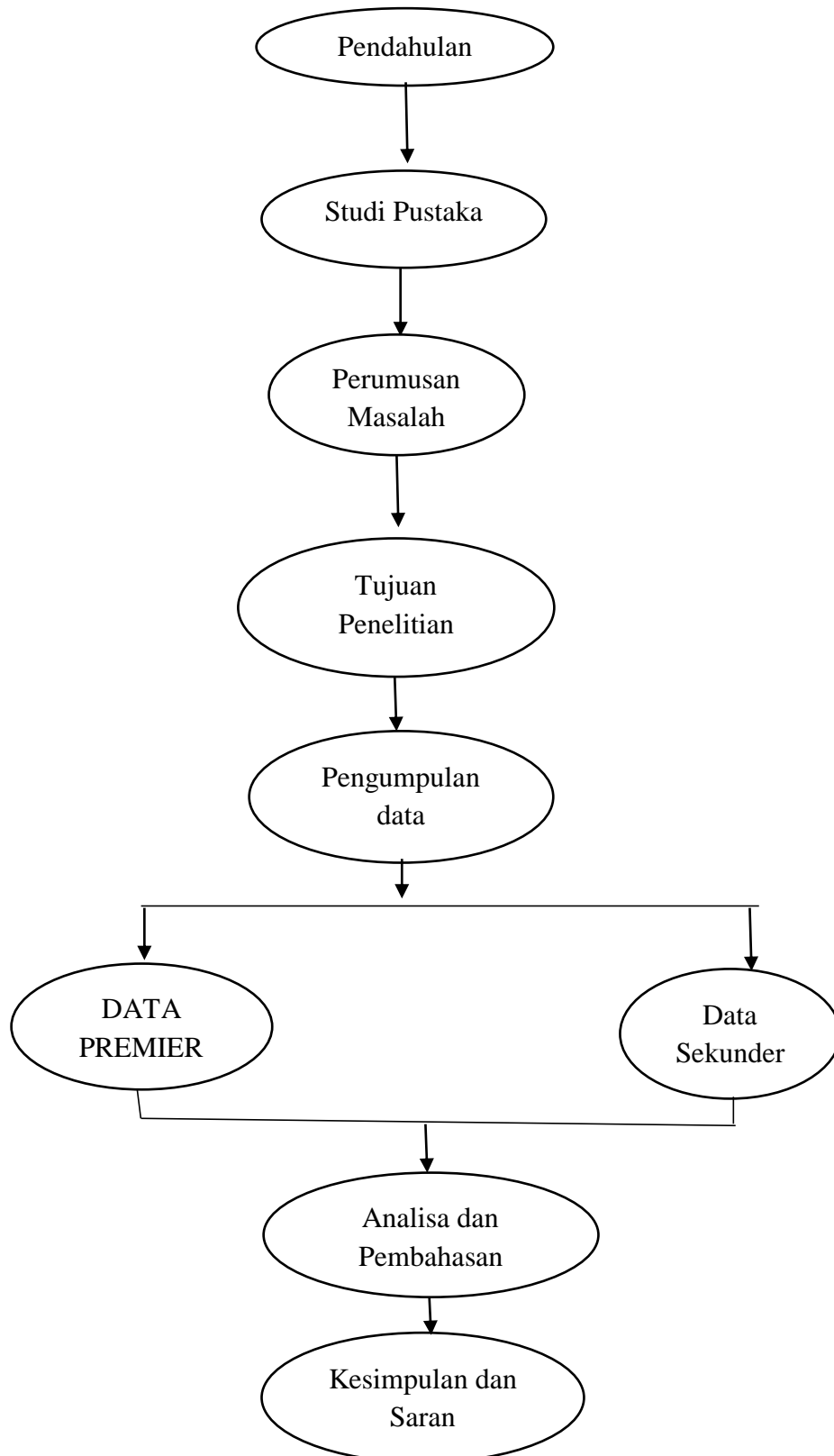
2. Penyajian data

Data penelitian kualitatif, data yang disajikan berupa teks yang bersifat naratif yang bertujuan untuk menggabungkan informasi yang tersusun agar mudah dipahami. Data – data yang ditemukan di lapangan selanjutnya diuji, dianalisis, lalu dikategorikan sebab – akibatnya.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Temuan berupa diskripsi yang awalnya rumusan masalah menjadi jelas yang berhubungan dengan teori yang di aplikasikan.

G. Alur Penelitian



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Ros In Hotel

1. Sejarah Hotel

Pada tahun 1983 perusahaan perseorangan dibidang jasa transportasi darat dengan nama po rosalia indah dirintis oleh pasangan suami istri Bapak Yustinus soeroso dengan Ibu Yustina rahayu soeroso. Perusahaan otobus rosalia indah beralamat di kantor Jalan Raya Solo – Sreagen KM 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah mengantongi izin usaha biro perjalanan umum (BPU) rosalia indah pada tanggal 15 Maret 1991.

Perusahaan otobus rosalia indah mengembangkan usahanya dengan menggunakan sarana angkutan bis dalam mengoperasikan unit usahanya. Pada tahun 1983 perusahaan ini mengoperasikan 1 (satu) kendaraan bermesin isuzu dengan jalur lintasan antar kota jurusan Yogyakarta – Solo – Surabaya – Malang. Selain itu perusahaan ini sangat mengedepankan pelayanan, kebersihan, kenyamanan, keamanan armadanya.

Perusahaan rosalia indah yang semula berorientasi pada pelayanan transportasi AKDP (antar kota dalam provinsi) tahun 1990 merubah menjadi AKAP (antar kota antar provinsi) yang memiliki daya jangkau luas dan lebih handal, dengan sumber daya manusia dari 3000 personil dan lebih dari 300 kantor perwakilan dengan agen rosalia indah tersebar di jawa – sumatera. Perkembangan PT Rosalia Indah Group ini juga membangun

beberapa restoran dan spbu yang terbesar di beberapa tempat seperti di Karang Anyar, Ngawi, Malang, Indramayu.

Kemudian tanggal 1 Juni 2020 PT Rosalia Indah group membeli bangunan yang berada di Jl. Ring Roud Selatan 110 yang semula diperuntukan untuk kost – kost an kelas menengah ke atas diubah oleh pemilik PT Rosalia Indah menjadi hotel kelas melati.

Dalam perkembangan berikutnya setelah melihat pariwisata di yogyakarta berkembang pesat dan prospek yang bagus maka hotel yang tadinya kelas melati dirubah menjadi hotel bintang 4, dengan membangun gedung tambahan setinggi 6 lantai dan menambah fasilitas – fasilitas pendukung yang lainnya seperti kolam renang, restaurant, pusat kebugaran, spa, sarana ibadah.

Ros in hotel merupakan anak dari perusahaan rosalia indah group yang berpusat di Palur, Surakarta. Hotel bintang 4 ini di resmikan oleh Sri Sultan Hamengku Buwono X pada tanggal 21 Juli 2021. Ros in Hotel satu - satunya hotel berbintang empat yang berada di selatan yogyakarta, dengan *Tag Line 'The Friendly Hotel'* ros in hotel memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan kepada semua tamu yang menginap di hotel tersebut.

Ros in hotel memiliki kemudahan akses ke bandara yogyakarta internasional airport dan bandara adi sucipto, terminal bis giwangan dan stasiun Tugu. Hanya beberapa menit ke pusat perbelanjaan malioboro serta pusat kerajinan kasongan, pasar gabusan, pusat kerajinan kulit manding.

2. Visi dan Misi Hotel Ros In Yogyakarta

a. Visi Hotel

Ros In hotel adalah hotel bintang 4 yang telah menempatkan diri sebagai hotel dengan penuh keramah tamahan dan diharapkan menjadi hotel yang paling ramah di jogja dengan *tagline* “*Your Friendly hotel*”.

b. Misi Hotel

Menjadikan karyawan yang berkualitas, tangguh, bermartabat dan kreatif di lengkapi pelayanan yang prima yang menyatukan beberapa elements (*guest , associate, owner*) untuk saling bekerjasama dengan tidak mengesampingkan untuk selalu aktif dalam kegiatan sosial (*corporate social responsibility / CSR*).

3. Fasilitas Ros in Hotel Yogyakarta

a. Tipe kamar

Hotel Ros in Yogyakarta memiliki delapan tipe kamar, semua *room* di hotel Ros in Yogyakarta terdapat fasilitas berupa *ac*, televisi, *standing sower*, *bath up mineral water hair dreyer* dan *wifi conection* di setiap *rooms*. Kamar yang rapi dan bersih serta pelayanan yang ramah selalu menjadi daya tarik bagi tamu untuk datang kembali ke hotel Ros In Yogyakarta. Ros in memiliki 78 kamar dengan tipe kamar sebagai berikut :

Tabel 4.1 harga Kamar

<i>ROOM</i>	<i>RATE</i>	<i>FASILITAS</i>
<i>Superior rooms</i>	Rp. 750.000,- /Nett	<i>Tv, Ac, Standing Shower, mineral water, hair dryer.</i>
<i>Deluxe rooms</i>	Rp. 850.000,- /Nett	<i>Tv, AC, Standing shower, mineral water , hair dreyer</i>
<i>Deluxe Balcony</i>	Rp. 950.000,- /Nett	<i>Tv, AC, Standing shower, mineral water, hair dyer</i>
<i>Deluxe Family</i>	Rp. 1.100.0000,- /Nett	<i>Tv, AC, Standing shower, mineral water, hair dyer</i>
<i>Executive</i>	Rp. 1.650.000.- /Nett	<i>Tv, AC, Standing shower, mineral water, hair dyer</i>
<i>Junior Suite</i>	Rp. 2.500.000,- /Nett	<i>Tv, AC, Standing shower, mineral water, hair dyer, Bath up</i>
<i>Penthouse</i>	Rp. 3.800.000,- /Nett	<i>Tv, AC, Standing shower, mineral water, hair dyer, Bath up</i>
<i>Ros in Family Room</i>	Rp. 2.200.000,- /Nett	<i>Tv, AC, Standing shower, mineral water, hair dyer</i>
<i>Extra Bed</i>	Rp. 250.000,- /Nett	<i>Tv, AC, Standing shower, mineral water, hair dyer</i>
Total Rooms : 78 kamar		

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

b. Meeting Room

Di Hotel Ros In Yogyakarta memiliki beberapa ruang *meeting* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2 *Meeting Room*

<i>Venue</i>	<i>Dimensi (m)</i>	<i>Class room</i>	<i>Theater style</i>	<i>U-shape</i>	<i>COOK TAIL</i>
Parang Kusumo	234 m	170	340	100	80
Parang Kusumo 1	156	110	200	50	200
Parang Kusumo 2	78	70	130	32	100
Parang Pandan	65.25	50	90	38	60
Parang Pandan 1	37.5	25	50	20	50
Parang Pandan 2	45	40	80	28	50
Parang Pandan 3	20.25	15	20	18	20
Parang Kencono	30.4	25	50	20	40
Kasongan	166	120	200	80	210
Parangtritis	160	140	220	100	230

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

c. Restaurant

1) Mirasa Coffe Shop

Menyajikan berbagai menu tradisional maupun internasional yang pasti akan memanjakan lidah tamu saat menikmati menu yang disajikan oleh chef dan para cook yang handal dan professional,serta pelayanan *restaurant (waiter & waitress)* yang cepat tanggap dan ramah.



Gambar 4.1 *Mirasa Coffe Shop*
Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

2) *Parang Weddang Lounge*

Parang Weddang Lounge untuk berbagai acara seperti acara ulang tahun, *meeting* karena letaknya dekat dengan *swweming pool* sehingga bisa menikmati suasana *pool*. Pelayanan yang di berikan dengan profesional cepat tanggap dan ramah.



Gambar 4.2 *Weddang Lounge*
Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

d. *Swimming Pool*

Merupakan fasilitas yang di sediakan bagi tamu yang menginap di hotel serta tamu yang tidak menginap akan dikenakan *charge* Rp.50.000,-/orang sudah mendapatkan handuk dan *Soft drink* (namun tidak di sediakan *bath towel*).



Gambar 4.3 *Swimming Pool*

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

e. *Fitness Center dan SPA*

Fitness Center dan *D' Lombok SPA* juga masih bekerja sama dengan Ros In hotel. jika ada tamu yang berkenan menggunakan fitness bisa langsung menggunakan karena fasilitas ini *free* untuk tamu yang menginap, namun jika tamu dari luar ingin menginap di kenakan biaya Rp.60.000,- per-visit. untuk *D' Lombok SPA* juga melayani tamu yang menginap di hotel ros in, jika ada yang menginginkan *spa* segera

menghubungi petugas *front ofice* untuk dipesankan paket sesuai permintaan tamu. *D'Lombok SPA* memberikan diskon 10% bagi tamu tetapi untuk jam 07.00 am hingga 22.00 pm saja. *SPA* akan dilaksanakan di room dan petugas dari *spa* akan segera datang setelah ditelefon oleh reseptionis.



Gambar 4.4 *D'Lombok SPA*

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021



Gambar 4.5 *Fines Center*

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

f. Jacuzzi and Sauna

Fasilitas *Jacuzzi* adalah fasilitas untuk tamu yang ingin berendam air hangat dikenakan biaya Rp.60.000,-. jika *sauna* di berikan juga untuk tamu yang penginap di hotel maupun dari luar hotel namun bedanya

dengan fasilitas lain adalah fasilitas ini di kenakan *charge* jika ingin menggunakan berbayar Rp.60.000,- .



Gambar 4.6 *Sauna*

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021



Gambar 4.7 *Jacuzzi*

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

g. *Bussines Center*

Bussines center ini di pergunakan kusus untuk tamu menginap yang ingin menggunakan fasilitas seperti internet, foto copy, fax, print dokumen dan di kenakan *charge* Rp.1.000,-. Biasanya *bussines center* ini di *handle* oleh petugas *front office* yang in charge pagi hari sampe sore hari saja.



Gambar 4.8 *Bussines Center*

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

h. *Balkon Smoking & Mirosso Smoking*

Balkon smoking & mirosso smoking fasilitas hotel untuk tamu yang ingin merokok sambil bersantai.



Gambar 4.9 *Mirosso Smoking*

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021



Gambar 4.10 *Balkon Smoking Area*

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

i. 24 Hours Security

Hotel ros in yogyakarta selalu mengedepankan keamanan bagi semua tamu sehingga security selalu ada 24 jam patroli di sekeliling hotel untuk menjaga keamanan di dalam hotel maupun luar hotel.



Gambar 4.11 Pos Security

Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

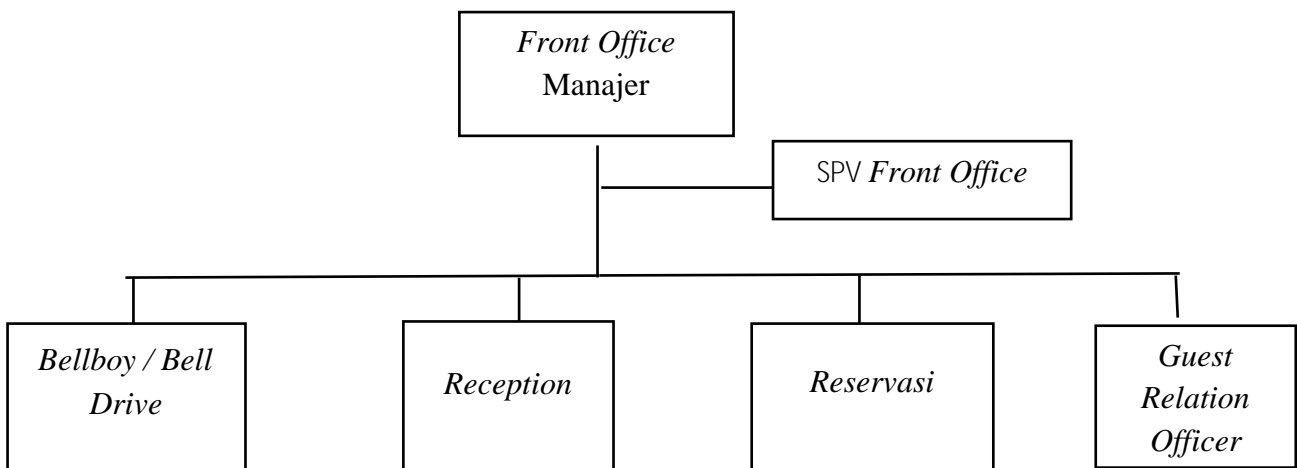
j. Doctor On Call

Fasilitas dokter 24 jam juga di berikan oleh hotel ros in yogyakarta bagi tamu yang membutuhkan pemeriksaan layanan kesehatan. Dengan bekerja sama klinik gading dan mitra medika bantu. Fasilitas ini tentunya berbayar sesuai dengan pemeriksaan yang di butuhkan oleh tamu.



Gambar 4.12 *Doctor on Call*
 Sumber : Observasi Lapangan, Desember 2021

4. Stuktur Organisasi *Front Office*



Job Description

a. *Front office manager*

Front office manager (FOM) adalah orang nomor 1 di *Front Office* departemen dan memiliki tugas utama dalam mengarahkan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan untuk menjamin

bahwa operasional sehari-hari di kantor depan berjalan sesuai dan aman. Tugas dan tanggung jawabnya sebagai berikut :

- 1) Berpartisipasi terhadap proses seleksi dan penerimaan staf hotel di bagian kantor depan hotel.
- 2) Merencanakan pelatihan, *cross train* dan pelatihan (*training*) kembali para staf hotel di *front office*.
- 3) Membuat dan mengatur jadwal kerja staf hotel
- 4) Mengawasi pekerjaan bawahan terutama pada saat pergantian *shift* dan jam-jam sibuk.
- 5) Mengevaluasi kemampuan kerja bawahan secara regular
- 6) Memelihara hubungan kerja dan komunikasi yang baik dengan seluruh departemen di hotel.
- 7) Mengontrol dan mengawasi penggunaan *master key* (untuk hotel yang masih menggunakan kunci manual).
- 8) Mengontrol kondisi kamar yang paling akhir, untuk mencegah hal-hal yang tidak terkontrol dalam penjualan kamar.
- 9) Menangani keluhan tamu dengan cepat, efisien dan penuh keramahan
- 10) Memperoleh data terbaru dari tamu yang datang bergroup, menjalin hubungan baik dengan pihak travel agent.
- 11) Mengecek dan memeriksa ulang laporan dan alokasi *budget* yang telah ditetapkan.

- 12) Menerima informasi paling akhir dari manajer departemen lain yang berhubungan dengan pekerjaan di kantor depan.
- 13) Mengecek *petty cash* dari *front office cashier* pada setiap akhir *shift-nya*.
- 14) Menjaga dan memeriksa dengan ketat peredaran uang tunai dan kebijakan kredit.
- 15) Membuat jadwal yang teratur tentang pertemuan dengan bawahan atau dengan *department head*.
- 16) Memeriksa dan mengecek kelengkapan dan kerapian seragam kerja staf hotel.
- 17) Tetap menjaga visi dan misi hotel sebagai *hospitality industry*, melakukan report terhadap *assistant general manager* atau *general manager* mengenai kinerja *front office* departemen menyangkut seluruh staf bawahan dari *front office*.

b. Supervisor *front office*

Petugas memberikan layanan penerimaan dan keberangkatan tamu di hotel dengan memberikan petunjuk kepada staf *front desk* serta mengontrol kode akses komputer di *front desk*.

Tugas pokok *supervisor front office* sebagai berikut :

- 1) Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di *front office*.
- 2) Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh *front desk agent*.

- 3) Memberi persetujuan transaksi *paid out* tamu untuk jumlah tertentu.
- 4) Memberi persetujuan penggunaan *housebank* oleh *front desk agent*.
- 5) Mengarahkan langkah persiapan penerimaan grup.
- 6) Mengatur jadwal setiap staf *front desk*.

c. *Reception*

Reception adalah salah satu *section* yang ada di *front office* departmen yang memiliki tugas dan tanggung jawab menangani tamu *check-in*, *check-out*, dan pindah kamar, serta membatu tamu dengan memberika informasi tentang fasilitas dan pelayanan hotel.

Tugas dan tanggung jawab *reception* :

- 1) Menyambut dan menangani kedatangan tamu
- 2) Melakukan *registasi* kepada tamu yang baru tiba
- 3) Memeriksa apakah tamu yang datang sudah melakukan *reversasi* atau belum
- 4) Menangani pemberian dan penitipan kunci kamar tamu
- 5) Menangani segala permintaan tamu selama menginap di hotel
- 6) Melakukan koordinasi dengan *section* dan departmen lain dalam memenuhi kebutuhan tamu
- 7) Menangai dan melayani komplin atau keluhan tamu terhadap fasilitas dan layanan hotel.
- 8) Menjawab telepon yang masuk dengan ramah

- 9) Menjual dan menawarkan fasilitas dan layanan yang disediakan hotel.

d. Reservasi

Reservasi adalah salah satu *section* yang ada di departemen *front office* yang menangani dan memproses reservasi baik dari telepon maupun secara langsung serta bertugas menerima telepon masuk maupun keluar.

Tugas dan tanggung jawab reservasi :

- 1) Menjual produk hotel dengan cara melakukan tehnik penjualan
- 2) Mempromosikan produk dan fasilitas hotel
- 3) Mempertahankan pengetahuan tentang produk dan pelayanan yang ada di hotel seperti harga & fasilitas promosi, harga khusus dan lain lain
- 4) Menjalin hubungan yang baik dengan tamu serta mengantisipasi kebutuhan tamu
- 5) Mencatat dan memproses pemesanan yang dilakukan dengan berbagai macam media
- 6) Menerima pemesanan kamar yang ada dalam daftar tunggu (*waiting list*)
- 7) Memproses perubahan pemesanan kamar
- 8) Mencatat metode pembayaran yang sudah di atur khusus untuk tamu rombongan dan konvensi

- 9) Melakukan tindakan pencegahan untuk menghindari tamu *no show*
- 10) Meminta persetujuan *front office manager* atau *finance manager* untuk pemesanan kamar yang menginginkan pembayaran kredit
- 11) Membuat laporan reservasi
- 12) Mengarsip data pemesanan kamar secara akurat

e. *Guest relation officer*

Guest relation officer adalah salah satu bagian yang ada di departemen *front office* yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan kenyamanan kepada tamu, selain itu *guest relation officer* juga memiliki kewajiban memberikan segala informasi yang diinginkan tamu.

Tugas dan tanggung jawab *guest relation officer* :

- 1) Menerima pesanan kedatangan tamu *vvip/ vip*.
- 2) Memilih dan mengecek langsung untuk meyakinkan bahwa kamar sudah siap digunakan tamu.
- 3) Menyiapkan segala fasilitas sesuai dengan standar yang berlaku.
- 4) Menyiapkan informasi untuk keperluan internal agar semua petugas hotel mengetahui adanya tamu penting yang akan menginap atau yang sudah menginap.
- 5) Menyiapkan kartu selamat datang dan meletakkannya ditempat yang tepat dikamar sebelum tamu tiba.

- 6) Menyambut tamu pada saat kedatangannya, terutama untuk tamu penting atau grup.
- 7) Berkomunikasi dengan tamu, baik secara langsung maupun telepon dengan memilih waktu yang tepat sehingga tidak mengganggu tamu.
- 8) Mengantar tamu saat akan meninggalkan hotel
- 9) Mengisi *guest history record*.

f. *Bell Boy / Bell Drive*

Bell boy / bell drive adalah petugas yang mengantar dan menjemput tamu hotel ke tempat tujuan dan menjemput tamu dari bandara atau stasiun sesuai dengan reservasi yang dilakukannya. Serta menangani barang bawaan tamu saat proses *check in* maupun *check out*.

Tugas dan tanggung jawab *bell boy / bell drive* :

- 1) Mengambil dan mengantar barang-barang bawaan tamu saat datang maupun saat tamunya berangkat pulang.
- 2) Menjemput dan mengantar ke bandara atau terminal stasiun.
- 3) Memberi kode pada barang-barang tamu agar tidak tertukar dengan barang tamu lainnya.
- 4) Mengambil dan mengantar barang tamu dengan cepat dan efisien ke dan dari kamar tamu.
- 5) Menyediakan pelayanan transportasi kepada tamu.
- 6) Membukakan pintu mobil untuk tamu.
- 7) Memastikan tidak ada kendaraan yang parkir di jalan masuk pintu lobi hotel.

- 8) Bisa dan siap menjawab segala pertanyaan dari tamu.
- 9) Mengantarkan pesan berupa surat atau fax ke kamar tamu.
- 10) Dapat menjalankan tugas sesuai dengan yang dibutuhkan.
- 11) Mengumpulkan barang-barang tamu.
- 12) Menerima tugas-tugas lainnya dari *bell captain*.
- 13) Menjaga pintu lobi bebas dari kertas-kertas atau sampah lainnya.
- 14) Berdiri dan menjaga pintu masuk lobi.
- 15) Memastikan tidak ada barang bawaan tamu tertinggal dalam taksi saat tamu datang menggunakan taksi.
- 16) Memarkir mobil tamu ke area parkir yang telah disediakan.
- 17) Membantu tamu dalam memberikan informasi tentang fasilitas hotel setelah tamu check in.

B. Hasil dan Pembahasan

Dalam hal ini hasil dan pembahasan penulis mengenai Upaya *Guest Relation Officer* menangani keluhan tamu *VIP* di Hotel Ros In Yogyakarta sebagai berikut :

1. Upaya *Guest relation officer* Menangani Tamu *Very Important Person*

Upaya *guest relation officer* dalam menangani tamu *very Important person* di hotel ros in yogyakarta sebagai berikut :

- a. Menyiapkan data tamu *VIP*

Guest relation officer menyiapkan data tamu *VIP* yang akan datang ke hotel dengan lengkap. Seperti nama lengkap jam kedatangan dan no telepon tamu yang bisa dihubungi. Serta menyiapkan *VIP request form* jika tamu *VIP* menginginkan *request* makanan atau kamar dengan *type* tertentu. (Narasumber: Puji & Bpk Istanto, petugas *guest relation officer & front office manager* Ros In Hotel, 3 Desember 2021).

b. Melakukan *courtesy call*

Guest relation officer melakukan Tugas ini sebelum tamu *VIP check in*, yaitu konfirmasi jam kedatangan dan menawarkan untuk penjemputan atau tidak. (Narasumber: Puji & Bpk Istanto, petugas *guest relation officer & front office manager* Ros In Hotel, 3 Desember 2021).

c. Menyiapkan *VIP amenities*

Guest relation officer menyipakan Welcoming seperti Welcome drink, *VIP Cake*, *Flower Bucket* serta Osibori untuk tamu *VIP*. Hal ini dilakukan setiap *Guest relation officer* di Hotel Ros In untuk menyambut kedatangan tamu *VIP* khususnya. (Narasumber: Puji & Bpk Istanto, petugas *guest relation officer & front office manager* Ros In Hotel, 3 Desember 2021).

d. Menyiapkan kamar untuk tamu *VIP*

Guest relation officer mengkoordinasikan dengan *house keeping* department dan *front office manager* untuk menyiapkan (*set up*

room) untuk tamu *VIP* dan dipastikan kamar tersebut sudah rapi bersih dan siap digunakan untuk tamu *VIP*. (Narasumber: Puji & Bpk Istanto, petugas *guest relation officer & front office manager* Ros In Hotel, 3 Desember 2021).

e. Menyiapkan *welcoming* untuk tamu *VIP*

Guest relation officer menyiapkan *welcoming* seperti *welcome drink, VIP cake, flower bucket*, atau *osibori* untuk tamu *VIP*. Hal ini dilakukan setiap *guest relation officer* di hotel ros in untuk menyambut kedatangan tamu *VIP* khususnya. Menyiapkan penjemputan kedatangan maupun keberangkatan tamu *VIP*. Seorang *guest relation officer* mengkoordinasikan untuk penjemputan maupun keberangkatan tamu *VIP* dengan *bell drive*. Hal ini seorang *guest relation officer* juga ikut dalam penjemputan atau keberangkatan tamu. untuk penjemputan di bandara misalnya 1 jam sebelum kedatangan *guest relation officer* dan *bell drive* sudah berada ditempat penjemputan. (Narasumber: Puji & Bpk Istanto, petugas *guest relation officer & front office manager* Ros In Hotel, 3 Desember 2021).

2. Bentuk dan Jenis Komplain

Dalam menangani tamu *very important person guest relation officer* di ros in hotel sering menemui bentuk dan jenis komplain yang di hadapi yaitu :

- a. *Mechanical complaints* yaitu jenis komplain yang di sebabkan oleh perlengkapan hotel misalnya : kamar tidak bersih, aroma kamar tidak sedap, AC (*air conditioner*) tidak berfungsi dengan baik dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh bagian *guest relation officer* dan *front office manager* ros in hotel:

“Hotel Ros in pernah menerima komplain dari tamu mengenai fasilitas kamar seperti wifi yang kurang kencang, ac yang kurang dingin, dan air panas yang sering trobel. Yang Sering terjadi air panas trobel di karenakan pada saat kamar sedang penuh sering terjadi air panas yang kurang maksimal sehingga terjadi trobel dan mengakibatkan komplain tamu. Lampu standing lamp kurang terang karena ada kaca pantul sehingga membuat tamu komplain dan meminta diganti.” . (Narasumber: Puji & Bpk Istanto , petugas guest relation officer & front office manager Ros In Hotel, 3 Desember 2021).

Guest relation officer dan *front office manager* berpendapat untuk segera mencatat apa saja bentuk keluhan tamu ke dalam *log book* komplain kemudian menyampaikan permohonan maaf kepada tamu dan segera melaporkan ke bagian departemen *house keeping* dan *enggenering* untuk memperbaiki kerusakan seperti wifi, ac yang kurang dingin, dan air panas yang kurang maksimal. Begitu juga penggantian lampu pada standing lamp yang kurang terang. *Guest relation officer* memastikan bahwa semua kerusakan yang sudah diperbaiki terselesaikan dengan baik sehingga tidak terjadi komplain kembali.

- b. *Atitudinal complaints* merupakan jenis keluhan yang sebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik, misalnya

tidak senyum pada saat melayani, tidak sopan kepada tamu, dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh bagian *guest relation officer* dan *front office manager* ros in hotel :

“Biasanya tamu pernah melakukan komplain terkait pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang sopan, tapi hal itu tidak sering terjadi. Beberapa komplain di antaranya pegantaran room service lama di karenakan banyak pesanan. Karyawan yang lupa tidak mengganti amenitis dan tidak menambah air mineral sehingga tamu komplain. Ketika di koridor kurang senyum dan greating ke tamu, dan tidak meletakkan sapu sehingga membuat tamu komplain.” . (Narasumber: Puji & Bpk Istanto , petugas guest relation officer & front office manager Ros In Hotel, 3 Desember 2021).

Dari wawancara di atas *guest relation officer* dan *front office manager* berpendapat dengan adanya komplain tersebut segera memohon maaf kepada tamu atas ketidaknyamanannya mengenai karyawan yang kurang sopan, kemudian segera mencatat ke *log book* komplain dan menindaklanjuti ke manajemen sehingga akan ada perbaikan *training* mengenai *attitude*, dengan ini supaya ada perubahan *attitude* dalam karyawan tersebut dan tidak mengakibatkan komplain tamu yang diakibatkan *attitude* karyawan. Komplain mengenai pengantaran *room service* petugas *guest relation officer* menindaklanjuti dengan mencatat ke *log book* komplain, kemudian menghubungi ke departemen *food & bevarage* agar pesanan tamu tersebut cepat diantar, selanjutnya pertugas *guest relation officer* melakukan koordinasi kembali ke departemen terkait supaya bisa melakukan pengantaran makanan petugas *room service* sesuai tepat waktu tidak terlambat agar tidak menimbulkan

komplain kembali. Penanganan jika ada karyawan yang lupa tidak mengganti ameneitis, tidak menambah air mineral di dalam kamar tamu sehingga menjadi komplain petugas *guest relation officer* segera memohon maaf kepada tamu, mencatat ke *log book* komplain kemudian melakukan kordinasi dengan departemen *house keeping* untuk segera mengirimkan perlengkapan yang kurang atau yang belum diganti. *Guest relation officer* melakukan komunikasi dan koordinasi ulang dengan departemen *house keeping* untuk lebih teliti dalam melengkapi *amentis*, perlengkapan tamu *VIP* agar tidak ada komplain kembali. Setelah *amenitis* dan perlengkapan di lengkapi *guest relation officer* kembali konfirmasi ke tamu memastikan bahwa semua sudah terpenuhi.

- c. *Service related complaints* merupakan jenis keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesional karyawan dalam melayani tamu, misalnya salah menghantarkan pesanan tamu, terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh bagian *guest relation officer* dan *front office manager* ros in hotel :

“Komplain akibat kurangnya profesional karyawan dalam melayani tamu jarang terjadi di hotel kami tetapi pernah mengalami yaitu kurangnya komunikasi dalam penyampaian dan kurangnya pengetahuan umum dan standar operasional prosedur yang ada di hotel sehingga tamu komplain. (Narasumber: Puji & Bpk Istanto , petugas guest relation officer & front office manager Ros In Hotel, 3 Desember 2021).

Petugas *guest relation officer* dan *front office manager* dari wawancara di atas memaparkan untuk menyampaikan permohonan maaf ke pada tamu atas kurang profesionalnya karyawan hotel, kemudian mencatat di *log book* komplain, kemudian menyampaikan ke manajemen terutama *HRD (Human Resources Development)* agar karyawan tersebut di training lebih dalam mengenai komunikasi dan standar operasional prosedur hotel ros in. *Guest relation officer* melakukan evaluasi terhadap karyawan tersebut memastikan sudah memahami komunikasi dengan baik dan standar operasional prosedur sesuai yang ada di hotel ros in yogyakarta.

- d. *Unusual complaints* merupakan jenis komplain yang terjadi akibat tidak disediakan ruang khusus bagi para perokok maupun tidak perokok. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh bagian *guest relation officer & front office manager* ros in hotel :

“Selama ini di hotel Ros In terdapat komplain tamu yang tidak bersedia untuk diarahkan merokok di smoking area, tamu tersebut ingin disediakan ruang khusus merokok di kamar padahal hotel ini sudah menyediakan tempat untuk smoking area seperti balcon smoking area dan Mirosso smoking area.” (Narasumber: Puji & Bpk Istanto , Petugas Guest relation officer & Front office manager Ros In Hotel, 3 Desember 2021).

Pendapat petugas *guest relation officer* dan *front office* mengenai hal ini *guest relation officer* mencatat ke *log book* komplain dan menyampaikan permohonan maaf kepada tamu kemudian memberikan informasi bahwa hotel ros in tidak menyediakan kamar khusus untuk merokok namun hotel ros in sudah ada ruang khusus

untuk merokok seperti *balkon area* dan *mirosso smoking area* kusus. Jika ada tamu yang masih membawa rokok di dalam ruang kamar *guest relation officer* memberikan pengumuman untuk tamu tersebut jika tetap merokok tidak sesuai tempat akan di denda Rp. 1.500.000,- . *Guest relation officer* memastikan kembali supaya tidak terjadi komplain dengan hal ini dan tamu bisa mengikuti arahan yang sudah ada.

3. Kendala yang di hadapi ketika menangani komplain tamu *Very Imporant Person*.

Dalam menangani tamu *very important person guest relation officer* di hotel ros In yogyakarta mengalami beberapa kendala yang dihadapi antara lain :

a. Permintaan tamu yang berubah

Tamu *vip* biasanya menginginkan permintaan perubahan sesuai *request* yang dikendaki seperti permintaan perubahan tipe kamar, request makanan yang di inginkan serta permintaan kusus lainnya. Hal ini seorang *guest relation officer* harus segera mengkoordinasi dengan *gront office manager, house keeping departemen, food and baverage departemen* mengenai perubahan kamar, perubahan tipe kamar. Setelah semua dikordinasikan dan dipastikan terpenuhi *guest relation officer* menginformasikan ke tamu tersebut bahwa semua sudah sesuai keinginannya. Untuk perubahan *request* makanan *guest*

relation officer mengkoordinasikan dengan *food & beverage* departemen, kemudian menginformasikan ke tamu tersebut bahwa makanan yang diinginkan sudah disiapkan sesuai pesannya. Setelah selesai semua *guest relation officer* mencatat di *request form vip*.

b. Kedatangan tamu yang berubah

Seorang *guest relation officer* segera melakukan koordinasi apabila kedatangan tamu *VIP* berubah. yang dimaksud kedatangan tamu berubah disini kedatangan tamu lebih awal (*early check in*) keterlambatan kedatangan (*late check in*) sehingga seorang *guest relation officer* segera kordinasi dengan *front office manager*, *house keeping* departmen, serta *food and baverage service* terkait dalam penyiapan kamar, dan makanan untuk tamu *vip*. Setelah semuanya dikoordinasikan *guest relation officer* mencatat di *form arrival list* mengenai perubahan kedatangan tamu lebih awal atau keterlambatan kedatangan tamu dan menginformasikan ke tamu bahwa semua sudah dikordinasikan terkait perubahan kedatangan lebih awal maupun keterlambatan.

c. Keberangkatan tamu yang berubah

Keberangkatan tamu yang berubah atau *late check out* dimana seorang *guest relation officer* akan menanyakan waktu berapa jam untuk *late check out* hal ini berkenaan dengan penambahan *charge* harga tamu untuk disampaikan ke tamu, serta menginformasikan

apabila late check out pembayaran langsung di *reception* serta mengkoordinasikan untuk pengantaran keberangkatan tamu dengan *bell drive* apabila tamu menginginkan diantar ketempat keberangkatan.

d. *Trouble kamar tamu very important person*

Kamar yang trouble membuat tamu complaint *guest relation officer* melakukan tugas ini dengan mengunjungi kamar tamu dan menanyakan keluhan yang kurang berkenan bagi tamu yang menginap serta meminta maaf atas ketidak nyamanannya kemudian mencatat ke *log book* komplain. Komplain tersebut segera dilaporkan ke *house keeping* departemen dan *engineering* departemen untuk memperbaiki kamar tersebut. Setelah itu memastikan ke departemen *enggenering* bahwa perbaikan sudah diselesaikan dengan baik. *Guest relation officer* menginformasikan kepada tamu bahwa kamar tersebut sudah diperbaiki dan siap dihuni. Namun jika kamar tersebut masih rusak *guest relation officer* kemudian meminta persetujuan *front office manager*, dan *house keeping manager* untuk pemindahan kamar tamu yang baru.

e. Komunikasi yang kurang jelas

Komunikasi yang kurang jelas disini sering disebut *miss comunication*. Dalam *section guest relation officer* sering ditemui kendala dalam pengecekan status tamu *VIP*. Ada beberapa status tamu *VIP* sebagai berikut :

VIP 1 : Untuk tamu Presiden

VIP 2 : Untuk tamu Menteri , *Owner*

VIP 3 : Untuk tamu Direktur, *Manager*

VIP 4 : Untuk tamu tamu yang sudah sering menginap berkali- kali

VIP 5 : Untuk tamu *repeater honeymoon*, Ulang tahun, tamu hari besar

Karena *guest relation officer* tidak mengecek status tamu *VIP* mengakibatkan dalam penyiapan segala perlengkapan kamar dan yang lainnya sesuai status tamu *VIP* akan menjadi kurang lengkap. Selain itu *miss communication* dalam *guest relation officer* yang sering terjadi di hotel ros In yaitu terjadinya keterlambatan tamu yang datang sehingga *guest relation officer* harus menunggu sedangkan tamu *vip* lain akan segera tiba. Dengan ini petugas *guest relation officer* mengkoordinasikan dengan *front office manager* untuk pengecekan status tamu *vip* berdasarkan statusnya dan segera melakukan koordinasi dengan *house keeping* departemen dalam penyiapan kamar tamu sesuai status *VIP*. Jika tamu *vip* mengalami keterlambatan sedangkan tamu *VIP* akan segera tiba maka petugas *guest relation officer* mengkoordinasikan dengan *front office manager* dan team *front office* yang lain untuk membantu menangani tamu *VIP* yang lain.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah meninjau analisa mengenai Upaya *Guest Relation Officer* menangani keluhan tamu *VIP* di Hotel Ros In Yogyakarta, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. *Staff guest relation officer* mengatasi beberapa bentuk komplain dan jenis komplain seperti *mechanical complaints* fasilitas kamar yang kurang maksimal sering rusak, *atitudinal complaint* pelayanan karyawan yang kurang baik, *service releted complaints* kurang profesionalnya karyawan dalam melayani tamu, *unusual complaint* tidak di sediakannya kamar tamu untuk merokok. Namun petugas *guest relation officer* dapat mengatasi semua komplain tersebut.
2. Upaya *staff guest relation* dalam menangani tamu *very important person* sudah sesuai *standar operasional prosedur* seperti menyiapkan data tamu *VIP*, melakukan *courtesy call*, menyiapkan *VIP amenties*, menyiapkan kamar untuk tamu *VIP*, menyiapkan *welcoming* untuk tamu *VIP*.
3. Kendala yang dihadapi *guest relation officer* seperti permintaan tamu yang berubah cara mengatasinya dengan mengkordinasikan ke *front office manager* dan *house keeping* departemen mengenai perubahan kamar untuk menyiapkan kamar tersebut sesuai permintaan dan mengganti permintaan tamu ke form request kemudian menginformasikan kembali kepada tamu bahwa permintaan tersebut

sudah di *update* sesuai permintaan. Kedatangan tamu yang berubah cara mengatasinya *guest relation officer* mengkoordinasikan hal ini mengenai kedatangan tamu yang berubah dengan *house keeping departemen, food and beverage* untuk penyiapan kamar dan penyiapan makanan dan mencatat kembali jam kedatangan di *arrival list*. Keberangkatan tamu yang berubah *late check out* cara mengatasi *guest relation officer* segera menanyakan berapa jam jika lama *guest relation officer* menginformasikan *charge* yang harus dibayar di *reception* setelah itu mengkoordinasikan dengan *bell drive* mengenai pengantaran tamu. *Trouble* kamar tamu cara mengatasi *guest relation officer* segera melaporkan ke *house keeping departemen* dan *engineering departemen* untuk memperbaiki kamar tersebut. Setelah itu memastikan ke departemen *enggenering* bahwa perbaikan sudah diselesaikan dengan baik. *Guest relation officer* menginformasikan kepada tamu bahwa kamar tersebut sudah diperbaiki dan siap dihuni. Namun jika kamar tersebut masih rusak *guest relation officer* kemudian meminta persetujuan *front office manager*, dan *house keeping manager* untuk pemindahan kamar tamu. Komunikasi yang kurang jelas cara mengatasinya *guest relation officer* mengkoordinasikan dengan *front office manager* untuk pengecekan status tamu *VIP* berdasarkan statusnya dan segera melakukan koordinasi dengan *house keeping departemen* dalam penyiapan kamar tamu sesuai status *VIP*. Jika tamu *VIP* mengalami keterlambatan sedangkan tamu *VIP* akan segera tiba

maka petugas *guest relation officer* mengkoordinasikan dengan *front office manager* dan team *front office* yang lain untuk membantu menangani tamu *VIP* yang lain.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah penulis uraikan maka dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya *standar operasional prosedur* di hotel ros in lebih di tingkatkan lagi agar tidak terjadi banyak komplain serta tetap mempertahankan citra hotel tetap baik.
2. Sebaiknya menjalin komunikasi dengan baik kepada tamu maupun antar departemen agar tidak terjadi komplin maupun kendala lainnya.
3. Diadakannya *training* atau pelatihan *intens* mengenai *product knowledge* untuk menambah pengetahuan staf hotel terutama untuk *section guest relation officer* terutama dalam upaya menangani tamu *VIP*.
4. Sebaiknya lebih memberikan pelayanan *prima* atau pelayanan yang memuaskan kepada tamu agar tamu selalu terkesan menginap di hotel ros in yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Darsono.2011.Front Office Hotel.Jakarta: Grasindo
- Adi Soenarno,Dr.,MBA.2000.Front Office Management.Jakarta:Penerbit Andi
- A.Bambang Sujatno,Drs.,CHA.2007.Front Office Operations.Yogyakarta:Penerbit Andi
- Fandy Tjiptono, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Hoffman KD dan Bateson JE (2002). Essentials of Services Marketing:Concepts.Strategies.andCases.2nd ed. Harcourt College Publishers
- John M. Echols dan Hasan Shadili, 1993, Kamus Inggris Indonesia, Jakarta, Gramedia.
- Kotler,Philip.2003. Marketing Management, 11th Edition.Prentice Hall.Inc.New Jersey.
- Moleong, Lexy J. (2010), Metodologi penelitian kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Moh. Nazir. 2011. Metode Penelitian. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Norwell, N. 2005. Top Tips For Handling Complaint. London : GP
- Prasetyo Aji Prakoso, SE.2019. Front Office Praktis Administrasi dan prosedur Kerja. Malang:Gava Media

Sihite, Richard, 2000, *Tourism Industry (Kepariwisataan)*, Surabaya: Penerbit SIC.

Simon J. & James A.Luddington. 2006. *Coping With Customer Complaints*”
Journal of Service Research.

Sukandarrumidi. 2012. *Dasar-dasar Penulisan Proposal Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

Sri Larasati, 2016, *Excellent Hotel Operation*, Yogyakarta : EQUILIBRIA

Suarka, M. H, Pertiwi, R. P, & Setiawan, D, B, I. (2018). *Jurnal Kepariwisataaan dan Hospitalitas*. Vol 2. No.

LAMPIRAN 1

Surat Pengantar Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisudarto, Km.8 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp./ fax : (0274) 485115 - 482514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, unip@ampta.ac.id

Nomor : 301/Q.AMPTA/XII/2021
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yogyakarta, 02 Desember 2021

Kepada Yth
Ibu Dwi Murwani
HRD Ros In Hotel Yogyakarta
Jl. Ringroad Selatan, Druwo Bangunharjo,
Kecamatan Sewon,
Kabupaten Bantul
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Department Ros In Hotel ,Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 03 Desember 2021 sampai dengan tanggal 03 Januari 2022, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Dimas Jumi Kristianto
No Mahasiswa : 320200392
Semester : IX (Sembilan).

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"UPAYA GUEST RELATION OFFICER MENANGANI KELUHAN TAMU VIP DI HOTEL ROS IN YOGYAKARTA ". Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua



Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
• File

LAMPIRAN 2

Surat Keterangan Penelitian



ROS-IN HOTEL ★★★
Yogyakarta

Yogyakarta, 08 Desember 2021

No : 035/S.Kel – HRD/HRXII/2021
Lamp : -
Perihal : "Izin Penelitian"

Kepada Yth.
Drs. Prihatno, M.M.
Ketua
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Jalan Laksa Adisucipto Km. 6
Yogyakarta.

Salam hangat dari Ros In Hotel Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Bapak No. 301/Q.AMPTA/XII/2021 pada tanggal 02 Desember 2021 Perihal Permohonan Izin Penelitian bersama ini kami menyampaikan memberikan izin penelitian kepada:

Nama Mahasiswa : Dimas Juni Kristanto
No. Mahasiswa : 320200392
Semester : IX (Sembilan)

Dengan judul penelitian "UPAYA GUEST RELATION OFFICER MENANGANI KELUHAN TAMU VIP DI ROS IN HOTEL YOGYAKARTA" di departemen Front Office yang akan dilakukan pada tanggal 03 Desember 2021 sampai dengan 02 Januari 2022.

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas perhatian serta kerjasama yang baik kami mengucapkan banyak terimakasih

Ros In Hotel Yogyakarta

Handwritten signature and stamp of the Human Resources Manager.

Dari Murnani
Human Resources Manager

LAMPIRAN 3

Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

1. *Mechanical complaint*

Apakah tamu *very important person* pernah melakukan komplain tentang fasilitas di kamar?

Apakah penyebab tamu *very important person* melakukan komplain fasilitas di kamar?

Di bagian apa tamu *very important person* melaporkan komplain tentang fasilitas kamar?

Adakah media dari hotel untuk tamu menuliskan komplain tentang fasilitas kamar?

Bagaimana cara manajemen mengatasi komplain yang di sampaikan oleh tamu mengenai fasilitas kamar?

2. *Atitudinal complaints*

Apa saja komplain yang tamu *very important person* sampaikan terkait kualitas pelayanan di hotel ini?

Bagaimana contoh komplain yang disebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik?

Bagaimana respon tamu *very important person* saat melakukan komplain ke pihak hotel dari segi emosi dan raut wajah?

Bagaimana cara *guest relation officer* menangani tamu *very important person* terkait komplain yang di sebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik?

Bagaimana penerapan penanganan komplain yang di lakukan oleh karyawan? Apakah sudah sesuai *standar operasional prosedur* yang berlaku?

Bagaimana jika komplain tidak terselesaikan?

Bagaimana jika *guest relation officer* tidak dapat mengatasi?

3. *Service related*

Apakah tamu *very important person* pernah melakukan komplain terkait profesionalisme karyawan?

Apa saja jenis keluhan tamu *very important person* yang di akibatkan kurang profesionalismenya karyawan dalam melayani tamu?

Bagaimana *guest relation officer* dan manajemen operasional menangani komplain terkait profesionalisme karyawan?

Dengan cara bagaimana seorang *guest relation officer* memberikan service yang baik agar tamu tidak komplain kembali terkait profesionalisme karyawan?

4. *Unusual complaints*

Apakah ada tamu *very important person* komplain terkait ketidak tersedianya ruang khusus bagi perokok?

Mengapa tidak di sediakannya kamar khusus bagi para perokok maupun tidak perokok?

Bagaimana cara *guest relation officer* memberikan solusi jika ada tamu yang tetap ingin merokok?

LAMPIRAN 4

Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA

A. *Mechanical Complaints*

Nama : Puji dan Bpk Istanto
Jabatan : *Guest relation officer* dan *Front office manager*
Ros In Hotel Yogyakarta
Hari / Tanggal : Jumat / 3 Desember 2021
Keterangan : S = Saya
N = Narasumber

S = Apakah tamu *very important person* melakukan komplain tentang fasilitas di kamar?

N = Tamu *very important person* pernah melakukan komplain tentang fasilitas di kamar.

S = Apakah penyebab tamu *very important person* melakukan komplain fasilitas di kamar?

N = Penyebabnya biasanya lampu kurang terang di karenakan ada kaca pantul.

S = Di bagian apa tamu *very important person* melaporkan komplain tentang fasilitas kamar?

N = Tamu *very important person* biasanya melaporkan komplain fasilitas kamar ke bagian Reception dan kemudian *reception* melaporkan ke bagian *Enggenering* untuk segera di perbaiki.

S = Adakah media dari hotel untuk tamu menuliskan komplain tentang fasilitas kamar?

N = Ada, kami menyediakan media *guest coment card* di setiap kamar untuk menuliskan komplain tentang fasilitas kamar.

S = Bagaimana cara manajemen mengatasi komplain yang di sampaikan oleh tamu mengenai fasilitas kamar?

N = Manajemen mengatasi komplain dengan cara di atasai langsung dengan melakukan tindakan.

B. Attudinal Compalints

Nama : Puji dan Bpk Istanto

Jabatan : *Guest relation officer dan Front office manager*
Ros In Hotel Yogyakarta

Hari / Tanggal : Jumat / 3 Desember 2021

Keterangan : S = Saya

N = Narasumber

S = Apa saja komplain yang tamu *very important person* sampaikan terkait kualitas pelayanan di hotel ini?

N = Pengantaran *room service* terlalu lama karena banyak pesanan.

S = Bagaimana contoh komplain yang di sebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik?

N = Karyawan lupa tidak mengganti *amenitis* dan air mineral yang tidak di tambah.

- S = Bagaimana respon tamu *very important person* saat melakukan komplain ke pihak hotel dari segi emosi dan raut wajah?
- N = Biasanya tamu ketika komplain tidak senyum. Dan pada saat tamu komplain melalui telepon cara bicara lebih keras atau membentak.
- S = Bagaimana cara *guest relation officer* menangani tamu *very important person* terkait komplain yang di sebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik?
- N = *Guest relation officer* melakukan *courtesy* ke kamar bila perlu di temui kemudian meminta maaf atas nama manajemen, setelah itu lakukan *follow up* sesegera mungkin agar masalah terselesaikan dengan baik. Sebagai bentuk atensi *guest relation* mengirimkan *fruit basket* atau *cake* ke tamu atas nama manajemen.
- S = Bagaimana penerapan penanganan komplain yang di lakukan oleh karyawan? Apakah sudah sesuai Standar operasional prosedur yang berlaku?
- N = Penerapan komplain yang di lakukan oleh karyawan biasanya langsung di bantu level *supervisor* dan sudah sesuai *Standar opearisional prosedur* yang berlaku.
- S = Bagaimana jika komplain tidak terselesaikan?
- N = Jarang terjadi di Hotel Ros In, namun jika tidak terselesaikan biasanya *head of departement* menyampaikan ke *front office manager* untuk melakukan pemberitahuan ke manajemen dan

memberikan atensi ke tamu dengan memberikan diskon kamar, voucher 50%, atau di gratiskan menginap di hotel Ros In.

S = Bagaimana jika *guest relation officer* tidak dapat mengatasi?

N = Jika tidak dapat mengatasi *guest relation officer* biasanya membuat laporan ke *front office manager* untuk dilakukan penanganan khusus oleh *front office manager* di teruskan ke manajemen.

C. Service Related

Nama : Puji dan Bpk Istanto

Jabatan : *Guest relation officer dan Front office manager*
Ros In Hotel Yogyakarta

Hari / Tanggal : Jumat / 3 Desember 2021

Keterangan : S = Saya

N = Narasumber

S = Apakah tamu *very important person* pernah melakukan komplain terkait profesionalisme karyawan?

N = Tamu *very important person* pernah melakukan komplain

S = Apa saja jenis keluhan tamu *very important person* yang diakibatkan kurang profesionalismenya karyawan dalam melayani tamu?

N = Biasanya komunikasi dalam hal penyampaian, kurangnya memahami *standar oprasioan prosedur* dan pengetahuan umum.

S = Bagaimana *guest relation officer* dan Manajemen operasional menangani komplain terkait profesionalisme karyawan?

N = *guest relation officer* langsung menemui tamu untuk permintaan maaf atas ketidaknyamanannya, kemudian dari team manajemen memanggil staff yang bersangkutan untuk di bimbing dan pengarahan serta penjelasan dengan detail tentang standar operasional prosedur.

S = Dengan cara bagaimana seorang *guest relation officer* memberikan service yang baik agar tamu tidak komplain kembali terkait profesionalisme karyawan?

N = Dengan mengganti staf tersebut dengan staf yang lebih memahami detail *standar operasional prosedur*.

D. Unusal Complaints

Nama : Puji dan Bpk Istanto

Jabatan : *Guest relation officer dan dan Front office manager* Ros In Hotel Yogyakarta

Hari / Tanggal : Jumat / 3 Desember 2021

Keterangan : S = Saya

N = Narasumber

S = Apakah ada tam *very important person* komplain terkait ketidaktersediaanya ruang kusus bagi para perokok?

N = Selama ini pernah

- S = Mengapa tidak di sediakannya kamar khusus bagi para perokok maupun tidak perokok?
- N = Karena kami menyediakan ruang khusus tertentu untuk perokok dan tidak perokok yaitu *balkon smoking* dan *rosso smoking*.
- S = Bagaimana cara *guest relation officer* memberikan solusi jika ada tamu yang tetap ingin merokok?
- N = Mengarahkan ke ruang *balkon smoking* dan *smoking mirosso*. Jika masih tetap kekeh tamu tersebut di berikan informasi dengan di kenakan denda Rp. 1.500.000,-

LAMPIRAN 5

Dokumentasi Kegiatan Penelitaian



Wawancara dengan Guest Relation Officer, Puji

Sumber : Dokumen Pribadi, 3 Desember 2021



Wawancara dengan Front Office Manajer, Bapak Istanto

Sumber : Dokumen Pribadi, 3 Desember 2021




Dokumentasi saat melakukan penelitian, Ibu Dwi HRD & Bapak Istanto Front Office Manajer

Sumber : Dokumen Pribadi, 3 Desember 2021

LAMPIRAN 6

Form Dokumen yang di Sertakan



	ROS-IN HOTEL <small>Jl. Ciputat Selatan No. 110, Yogyakarta, 55282, Indonesia Telp. (0271) 888888 Fax. (0271) 411818 Email : ros@rosinhotel.com ros@rosinhotel.com</small>	No. Dok. : ID-90 No. Rev : 00 Tgl. Efektif : 01/04/2017 Halaman : 1/1					
	JOB DESCRIPTION						
URAIAN JABATAN							
Unit Kerja : Front Office Nama Jabatan : Guest Relation Officer	Ref. Ator Koordinasi : Atasan/ Bawahan Langsung : Front Office Supervisor						
FUNGSI UTAMA JABATAN							
Mengelola dan menjamin kelancaran kegiatan operasional dan administratif di bagian GRD. Menyambut setiap tamu yang datang dan memberikan pelayanan yang lebih personal kepada tamu. Menyiapkan dan memastikan setiap tamu VIP mendapatkan pelayanan semaksimal Melayani informasi yang berkaitan tentang pelayanan dan fasilitas hotel serta pengetahuan tentang dunia pariwisata di Jogja							
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB							
	SKALA WAKTU						
	H	M	B	Tr	S	T	I
1 Mengikuti Briefing	V						
2 Mengikuti / menghadiri meeting / training			V				V
3 Memastikan kondisi peralatan kerja selalu siap digunakan	V						
4 Mengantar tamu ke kamar serta menjelaskan fasilitas hotel	V						
5 Melakukan pencatatan setiap keluhan tamu	V						
6 Membuat laporan keluhan tamu		V					
7 Membuat laporan tamu Reporter			V				
8 Membuat laporan tamu VIP			V				
9 Meminta Guest Comment Card saat tamu check out	V						
9 Melayani informasi	V						
10 Membuat Laporan Guest Comment Card dan Guest Questionary		V					
11 Melaksanakan tugas relevan lainnya yang diberikan oleh atasan langsung							V
<i>Keterangan : H = Hari, M = Minggu, B = Bulan, Tr = Tahunan, S = Semester, T = Triwulan, I = Indefinit</i>							
WEWENANG & PERTANGGUNG JAWABAN				JOB KUALIFIKASI DAN JOB SPESIFIKASI			
1 Menjamin standard pelayanan baik kepada pelanggan dengan memberikan perhatian secara personal terutama tamu2 VIP				Pendidikan dan Pengalaman 1 Min SMA / Setingkat/tingkat perhotelan 2 Berpengalaman > 1 th di perusahaan 3 Berpengalaman > 1 th di Front Office			
2 Melakukan pencatatan setiap keluhan tamu dan membuat laporan guest comment card				Skill (Kemampuan/ Keahlian) 1 Memiliki sertifikat kompetensi bidang FO 2 Mampu bekerja dalam team maupun individu 3 Dapat mengoperasikan komputer / internet 4 Komunikasi yang baik / bahasa Inggris 5 Mempunyai Product knowledge			
3 Membantu tiketing dan pelayanan taxi membuat pelaporan sesuai yang diteruskan							
4 Menangani setiap keluhan tamu dengan cepat, tepat dan santia							
5 Menjaga dan memelihara aset perusahaan yang berada di bawah tanggung jawabnya							
6 Menjaga dan meningkatkan nama baik perusahaan							
7 Memelihara dan meningkatkan hubungan baik dengan bagian / departemen lain				Perilaku/ Karakter 1 Berjiwa mandiri, mandiri, kreatif dan terbuka 2 Objektif, cekatan, jujur, sabar 3 Solatif, produktif, inovatif			
8 Memberikan masukan / usulan berkenaan dengan upaya peningkatan kinerja di front office departemen							
Penerima Tugas				Diketahu			
Guest Relation Officer				Front Office Manager			

LIST HAND OVER LOGBOOK (per- Shift)

1. MS : Cek Duetet :
- ES : Settlement EDC :
- NS Occp Last Night :
2. EA :
3. RD :
4. PROJECT # :
5. EVENT TODAY :
6. REQ. DROP - PU :
7. EXPEDISI BOOK :
8. BANNER :
9. REQ. W/U CALL :
10. HOUSE BANK :
11. KEY INVENTORY :
12. DOUBLE KEY :
13. LOST KEY :
14. VIP (FA & GII) :
15. GROUP IN HOUSE :
16. LOST & FOUND :
17. TITIPAN :
18. COMPLAIN :
19. MEMO :
20. INFO RESORVASI :
21. CL :
22. CHECK LUGGAGE ROOM :
23. RENTAL CAR :
24. UP SALE ROOM :
25. TAMU BUS TRANSIT :
26. WNA :
27. EB :
28. MASKEH :
29. HAND GLOVE :
30. LAINLAIN :

Log Book Kemplain

Tempat dan Waktu: **Front Office**
 Departemen: **Guest Relation Officer**
 No. Absen: **011010101**
 Tanggal: **2020**

No	Waktu	Nama Tamu	Room Number	Tanggal Check In	Tanggal Check Out	Komplai	Aksi / tindakan	Peny. Keluhan
1.	08.10.2020	Angela T.	310	06.10.2020	08.10.2020	Wifi kurang kencang AC tidak dingin, air tidak bersih & banyak sampah yang kurang bersih	GPO meminta form keluhan terkait kamar dan masalah kamar dengan melapor ke Dept Engineering dan setelah di berikan oleh no- notikon semua sah diperbaiki. GPO melakukan survey memastikan bahwa komplain sudah selesai dengan baik	
2.	10.10.2020	Ayung Nurhika	407	08.10.2020	10.10.2020	AC gak dingin, pelayanan lambat (lele), kenyamanan room service lambat, kurang bersih	GPO melakukan survey kamar memastikan masalah AC dan pelayanan ke- Engineering of AC dan room service ke Dept Food & Bv agar mengantar makanan yang bersih karena laporan BFO by room service agar dilakukan	

Log Book Komplain

Hotel Bina Jaya Yogyakarta
 Location: Front Office
 Section: Guest Relation Officer
 Bulan dan Tahun: Oktober 2020

No	Revisi Tanggal	Nama Tamu	Nama Kamar	Tanggal Check In	Tanggal Check Out	Komplai	Akasi / Masalah	Penyelesaian
2	15.10.2020	David	308	4.10.2020	15.10.2020	Amunites table diganti table rusak dan kawat staf kurang ramah dan tidak greeting ke tamu	GR0 Courtesy to tamu memohon maaf dan segera mengganti kan penganitan Air Muda dan Air MUDA putri rol y tam	GR0 Courtesy to tamu memohon maaf dan segera mengganti kan penganitan Air Muda dan Air MUDA putri rol y tam
							Complain of penganitan Air Muda dan Air MUDA putri	Complain of penganitan Air Muda dan Air MUDA putri
							Menanyakan kemb ali ke tamu - Semua baik diganti.	Menanyakan kemb ali ke tamu - Semua baik diganti.
							Folio up to 10 hari berkaitan dengan toko dan foto diaturkan ulang - tunas	Folio up to 10 hari berkaitan dengan toko dan foto diaturkan ulang - tunas

Log Book Komplain

Unit Bina di Yogyakarta
 Departemen: Traffic
 Service: Guest Field dan Office
 Bulan dan Tahun: Oktober / 2021 = Nov 2021

No	No. Tiket	Nama Tamu	Nama Kamar	Tanggal Check In	Tanggal Check Out	Komplain	Akhir / Tindakan	Final Penyelesaian
4	15.10.2020	Indah Kusni	406	15.10.2020	15.10.2020	Menanyakan harga kamar di GPO dan bertanya mengenai komplain dan SOP	GPO courtesy to tamu perempuan - maaf by friend. atas perhatian-puji dranya. - Menanggapi komplain dan yg bersangkutan akan dilakukan training khusus sesuai SOP dan cara komunikasi yg baik	
5	23.10.2020	Aryani	412	25.10.2020	25.10.2020	Tidak tersedia kamar smoking	GPO Courtesy to tamu perempuan maaf GPO mangajakkan pada to tamu terkait smoking dirida rumah di hotel ini	

1. Berapa jumlah individu yang terdampak oleh bencana? Ya Tidak Tidak ada.

2. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini? Sangat Buruk Buruk Cukup Buruk Buruk Sangat Buruk

3. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini? Sangat Buruk Buruk Cukup Buruk Buruk Sangat Buruk

4. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini? Sangat Buruk Buruk Cukup Buruk Buruk Sangat Buruk

PELAYANAN	100% Penuhi	75%	50%	25%	0%
1. Berapa jumlah individu yang terdampak oleh bencana?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PELAYANAN SERVICE	100% Penuhi	75%	50%	25%	0%
1. Berapa jumlah individu yang terdampak oleh bencana?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KEMERDEKAAN ESTIMASI
INTERVIEWING STATE

1. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini? Sangat Buruk Buruk Cukup Buruk Buruk Sangat Buruk

2. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini? Sangat Buruk Buruk Cukup Buruk Buruk Sangat Buruk

PELAYANAN SERVICE	100% Penuhi	75%	50%	25%	0%
1. Berapa jumlah individu yang terdampak oleh bencana?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KEMERDEKAAN ESTIMASI
INTERVIEWING STATE

1. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini? Sangat Buruk Buruk Cukup Buruk Buruk Sangat Buruk

2. Bagaimana tanggapan Anda terhadap bencana ini? Sangat Buruk Buruk Cukup Buruk Buruk Sangat Buruk

310
08.10.2010
Angela.T
Medan

UPI Purwokerto, at Purwokerto, at Purwokerto, at Purwokerto
at Purwokerto, at Purwokerto, at Purwokerto, at Purwokerto

1. Apakah masalahnya di lapangan? (jika ada, apa saja masalahnya?)
 Ya, tidak Tidak
 2. Bagaimana masalah tersebut dapat dipecahkan? (jika ada, apa saja solusinya?)
 Ya, tidak Tidak
 3. Bagaimana masalah tersebut dapat dicegag? (jika ada, apa saja solusinya?)
 Ya, tidak Tidak

Uraian	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1. Apakah masalahnya di lapangan? (jika ada, apa saja masalahnya?)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bagaimana masalah tersebut dapat dipecahkan? (jika ada, apa saja solusinya?)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Bagaimana masalah tersebut dapat dicegag? (jika ada, apa saja solusinya?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Apakah masalahnya di lapangan? (jika ada, apa saja masalahnya?)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Bagaimana masalah tersebut dapat dipecahkan? (jika ada, apa saja solusinya?)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PELAYANAN SERVICE	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Apa saja layanan yang ditawarkan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apakah layanan tersebut dapat diakses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apakah layanan tersebut dapat diakses dengan mudah?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apakah layanan tersebut dapat diakses dengan cepat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apakah layanan tersebut dapat diakses dengan aman?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apakah layanan tersebut dapat diakses dengan nyaman?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apakah layanan tersebut dapat diakses dengan terjangkau?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KEMERDEKAAN ISLAM VIA
 CIVILISASI BARU
 (KEMERDEKAAN ISLAM VIA CIVILISASI BARU)
 Adalah suatu gerakan yang bertujuan untuk membebaskan umat Islam dari belenggu penjajahan dan penindasan.
 Gerakan ini bertujuan untuk membebaskan umat Islam dari belenggu penjajahan dan penindasan.

Uraian	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1. Apakah masalahnya di lapangan? (jika ada, apa saja masalahnya?)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bagaimana masalah tersebut dapat dipecahkan? (jika ada, apa saja solusinya?)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Bagaimana masalah tersebut dapat dicegag? (jika ada, apa saja solusinya?)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Apakah masalahnya di lapangan? (jika ada, apa saja masalahnya?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Bagaimana masalah tersebut dapat dipecahkan? (jika ada, apa saja solusinya?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

102
 10.10.2020
 Ajeng Melita
 Denpasar

102
 10.10.2020
 Ajeng Melita
 Denpasar

1. Apakah ada keluhan dari tamu?

2. Apakah ada keluhan dari tamu?

3. Apakah ada keluhan dari tamu?

4. Apakah ada keluhan dari tamu?

5. Apakah ada keluhan dari tamu?

6. Apakah ada keluhan dari tamu?

7. Apakah ada keluhan dari tamu?

8. Apakah ada keluhan dari tamu?

9. Apakah ada keluhan dari tamu?

10. Apakah ada keluhan dari tamu?

11. Apakah ada keluhan dari tamu?

12. Apakah ada keluhan dari tamu?

13. Apakah ada keluhan dari tamu?

14. Apakah ada keluhan dari tamu?

15. Apakah ada keluhan dari tamu?

PELAYANAN SERVICE

1. Apakah ada keluhan dari tamu?

2. Apakah ada keluhan dari tamu?

3. Apakah ada keluhan dari tamu?

4. Apakah ada keluhan dari tamu?

5. Apakah ada keluhan dari tamu?

6. Apakah ada keluhan dari tamu?

7. Apakah ada keluhan dari tamu?

8. Apakah ada keluhan dari tamu?

9. Apakah ada keluhan dari tamu?

10. Apakah ada keluhan dari tamu?

11. Apakah ada keluhan dari tamu?

12. Apakah ada keluhan dari tamu?

KAPALANIS (MELAKA OUTSTANDING STAFF)

13. Apakah ada keluhan dari tamu?

14. Apakah ada keluhan dari tamu?

15. Apakah ada keluhan dari tamu?

PELAYANAN KAMAR ROOM SERVICE

1. Apakah ada keluhan dari tamu?

2. Apakah ada keluhan dari tamu?

3. Apakah ada keluhan dari tamu?

4. Apakah ada keluhan dari tamu?

5. Apakah ada keluhan dari tamu?

6. Apakah ada keluhan dari tamu?

7. Apakah ada keluhan dari tamu?

8. Apakah ada keluhan dari tamu?

9. Apakah ada keluhan dari tamu?

10. Apakah ada keluhan dari tamu?

11. Apakah ada keluhan dari tamu?

12. Apakah ada keluhan dari tamu?

13. Apakah ada keluhan dari tamu?

14. Apakah ada keluhan dari tamu?

15. Apakah ada keluhan dari tamu?

208
13-10-2020

David

Melaku

Amantis blm diganti, kEFill Air
Mineral Air diganti, Stage Kurang
Komunikasi 9a greeting, Sempun

PELAJARAN KEMUKA (KEMUKA)			
Pelajaran	1	2	3
1. Kemampuan Berbahasa	✓	✓	✓
2. Kemampuan Berhitung	✓	✓	✓
3. Kemampuan Berorganisasi	✓	✓	✓
4. Kemampuan Berprestasi	✓	✓	✓
5. Kemampuan Berkomunikasi	✓	✓	✓
6. Kemampuan Berinovasi	✓	✓	✓
7. Kemampuan Berkolaborasi	✓	✓	✓
8. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
9. Kemampuan Berkehidupan	✓	✓	✓
10. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
11. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
12. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
13. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
14. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
15. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
16. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
17. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
18. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
19. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
20. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
21. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
22. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
23. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
24. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
25. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
26. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
27. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
28. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
29. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
30. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓

PELAJARAN KEMUKA (KEMUKA)			
Pelajaran	1	2	3
1. Kemampuan Berbahasa	✓	✓	✓
2. Kemampuan Berhitung	✓	✓	✓
3. Kemampuan Berorganisasi	✓	✓	✓
4. Kemampuan Berprestasi	✓	✓	✓
5. Kemampuan Berkomunikasi	✓	✓	✓
6. Kemampuan Berinovasi	✓	✓	✓
7. Kemampuan Berkolaborasi	✓	✓	✓
8. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
9. Kemampuan Berkehidupan	✓	✓	✓
10. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
11. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
12. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
13. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
14. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
15. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
16. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
17. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
18. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
19. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
20. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
21. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
22. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
23. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
24. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
25. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
26. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
27. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
28. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
29. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓
30. Kemampuan Berkeadilan	✓	✓	✓

KEPERAWAN INI DAN GURUBANDUNG STAF

Perawat ini adalah perawat yang sangat profesional dan sangat peduli terhadap pasiennya.

Perawat ini adalah perawat yang sangat profesional dan sangat peduli terhadap pasiennya.

KEPERAWAN INI DAN GURUBANDUNG STAF

Perawat ini adalah perawat yang sangat profesional dan sangat peduli terhadap pasiennya.

Perawat ini adalah perawat yang sangat profesional dan sangat peduli terhadap pasiennya.

KEPERAWAN INI DAN GURUBANDUNG STAF

Perawat ini adalah perawat yang sangat profesional dan sangat peduli terhadap pasiennya.

Perawat ini adalah perawat yang sangat profesional dan sangat peduli terhadap pasiennya.

Karyawan yang bertanggung jawab ditanya siapa tau apa?

Jakarta

406

PELAKSANAAN PROGRAM KEMASUKAN

Uraian	Selesai	Waktu	Tempat
1. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat	✓	10	10
3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
4. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10

PELAKSANAAN KEMASUKAN

Uraian	Selesai	Waktu	Tempat
1. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat	✓	10	10
3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
4. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
5. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
6. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
7. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
8. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10

PELAKSANAAN KEMASUKAN

Uraian	Selesai	Waktu	Tempat
1. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat	✓	10	10
3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
4. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10

PELAKSANAAN KEMASUKAN

Uraian	Selesai	Waktu	Tempat
1. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat	✓	10	10
3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
4. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10

PELAKSANAAN KEMASUKAN

Uraian	Selesai	Waktu	Tempat
1. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat	✓	10	10
3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
4. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10

PELAKSANAAN KEMASUKAN

Uraian	Selesai	Waktu	Tempat
1. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat	✓	10	10
3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10
4. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	10	10

Scholarship Adak Kanser Lantik Sponsoring

1/12
24 Nov 2021

Atyon

Medan

KANTORAN KEMASUKAN

1/12
24 Nov 2021

Atyon

Medan

KANTORAN KEMASUKAN

1/12
24 Nov 2021

Atyon

Medan

Hotel Name : ICS IN HOTEL

Report Title : Expected Arrival List For 03/Dec/2021

Printed ID : P111 Printed Date : 03/Dec/21 1:01:36PM

Page 1 of 2

No	Guest Name	Room Assigned				Billing	Departure	VIP	
		Room Type	Room #	Rate	Status				Currency
1. AFIF / MR									
1.	AFIF HEMMAT MR	1	DJPK	201	2	C	RS NICE OTH PA	N	
							3-Dec-21	WI	
							ZWA	.	
2. DIKPORA / DIKPORA									
1.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRK	212	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
2.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRK	211	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
3.	DIKPORA	DIKPORA DIY / L	1	DJPK	212	1	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
4.	DIKPORA	DIKPORA OY	1	SPRT	101	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
5.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRT	106	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
6.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRT	111	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
7.	DIKPORA	DIKPORA DIY / L	1	DJPK	216	1	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
8.	DIKPORA	DIKPORA DIY / L	1	DJPK	217	1	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
9.	DIKPORA	DIKPORA OY	1	SPRT	101	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
10.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRT	201	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
11.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRT	215	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
12.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRT	212	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
13.	DIKPORA	DIKPORA OY	1	SPRT	200	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
14.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRT	209	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
15.	DIKPORA	DIKPORA	1	SPRT	112	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
15.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRT	201	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
17.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRT	202	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
18.	DIKPORA	DIKPORA OY	1	SPRT	211	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
18.	DIKPORA	DIKPORA OY	1	SPRT	210	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
19.	DIKPORA	DIKPORA DIY	1	SPRT	211	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	
20.	DIKPORA	DIKPORA OY	1	SPRT	109	2	C	RS NICE OTH PA	N
							4-Dec-21	NICE	

Hotel Name : RDS-IN HOTEL

Report Title : Expected Arrival List For 03/Dec/2021

Hotel ID : PLII Printed Date 03/Dec/21 3:03:36PM

Page 2 of 2

No.	Guest Name	Room Reserved				Billing	Check-in	Check-out	Company	VIP
		Room Type	Rate	Pax	Sta					
23.	DIPORA	DIPORA DTY / 1	DLXT	408	1	C	RB MICE OTH PA	4-Dec-21	N	
23.	DIPORA	DIPORA DTY / 1	DLXT	603	1	C	RB MICE OTH PA	4-Dec-21	MICE	
24.	DIPORA	DIPORA DTY / 1	DLXK	415	1	C	RB MICE OTH PA	4-Dec-21	MICE	
25.	DIPORA	DIPORA DTY / 1	DLXK	215	1	C	RB MICE OTH PA	4-Dec-21	MICE	
26.	DIPORA	DIPORA DTY / 1	DLXT	509	1	C	RB MICE OTH PA	4-Dec-21	MICE	
27.	DIPORA	DIPORA DTY / 1	DLXT	611	1	C	RB MICE OTH PA	4-Dec-21	MICE	
3. EKARANI / TRAVELOKA										
1.	EKARANI	TRAVELOKA	SPRT	107	2	C	RB TA OTH PA	4-Dec-21	N	
4. MARIA VELDA / TRAVELOKA										
1.	MARIA VELDA	TRAVELOKA	DLXT	634	2	C	ROOM ONLY	5-Dec-21	N	
5. PAK SANSAN / MADURA UNITED										
1.	PAK SANSAN	MADURA UNITED	SPRE	221	2	C	RB ALL PA	5-Dec-21	N	
2.	PAK SANSAN	MADURA UNITED	SPRE	222	2	C	RB ALL PA	5-Dec-21	COR	
6. WURYANTO / PENJUMPANG BUS										
1.	WURYANTO	PENJUMPANG BUS	SPRK	218	2	C	RB ALL PA	4-Dec-21	N	
Total Reserved									WI	
			33	Room	57	Pax				

Hotel Name : RDS-TH HOTEL

Report Title : Expected Departure List for 3-Dec-21

Printed ID : P.00 Printed Date : 3-Dec-21 3:03:23PM

Room	Type	Guest Name	Pax	Arrival	Nationality	Company
408	DLXT	HABIB ARDIN TRAVELOKA	2	2-Dec-21	INA	Z-N/A
Total Expected Departure		1 Room(s)	2 Pax(s)			

VIP NOTICE	
ARRIVAL :	DEPARTURE :
ROOM :	PAX :
NAME OF VIP GUEST :	
POSITION / REMARKS :	
VIP AMENITIES :	
<input type="checkbox"/> VIP 1 <input type="checkbox"/> VIP 2	TREATMENT :
<input type="checkbox"/> VIP 3 <input type="checkbox"/> VIP 4	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Up Grade to _____ <input type="checkbox"/> Fruit Basket VIP _____ <input type="checkbox"/> Welcome Drink _____ <input type="checkbox"/> 2 Flower Bouquet medium / large _____ <input type="checkbox"/> Local Newspaper / International _____ <input type="checkbox"/> GM Card _____
Issued by, _____	Received by, _____
	Yogyakarta, 20 _____ Approved by, _____



REQUEST FORM

COMPLIMENTARY / UPGRADE / SPECIAL RATE / VIP STATUS

Guest Name :		Company :			
Arrival :		Departure :			
Date :	Flight No./Time :	Date :	Flight No./Time :		
Previous Room Type :		Upgrade To :			
Corporate Rate :		Special Rate :			
VIP Status	VI	V2	V3	V4	V5
Requested By :		Department :		Date :	

Special Instruction :

Reason :

Reservation will not accept the booking unless previously authorized by the General Manager.

Issued By,

Acknowledge By,

Approved By,



TABLE MANNERS COURSE

Start From
IDR 135.000,-/pax

- Trainer
- Manual Book
- Lunch
- Cooking Class
- Hotel Tour
- Hotel & Restaurant Knowledge
- The Art of Folding Napkin
- Making Bed Practice
- Certificate

 RosIn
 rosinjogja
 rosinhoteljogja
 rosin_jogja@yahoo.com
 www.rosinhoteljogja.com

FOR RESERVATION & INFORMATION
ROS-IN HOTEL YOGYAKARTA
 Convention, Restaurant & Spa
 J. Lingkar Selatan No. 110, Yogyakarta
 Phone: (62) 274 - 364543, 388912
 0821 3636 6659
 Fax: (62) 274 - 411518





ROOM RATES

- Superior
IDR 750.000,-
Exclusive
- Deluxe
IDR 850.000,-
Deluxe Bedroom
- IDR 950.000,-
Exclusive Family
- IDR 1.100.000,-
Exclusive Suite
- IDR 1.550.000,-
Exclusive Suite
- IDR 2.500.000,-
Premium rate
- IDR 3.500.000,-
Master in Family Room
- IDR 2.200.000,-
Early Bird
- IDR 250.000,-

Facilities

- Breakfast for two (2) persons only
- Free Wi-Fi
- Free Parking
- 24-hour Security
- 24-hour Front Desk
- 24-hour Concierge
- 24-hour Laundry
- 24-hour Room Service
- 24-hour Shuttle
- 24-hour Valet
- 24-hour Airport Transfer
- 24-hour Limousine
- 24-hour Taxi
- 24-hour Car Rental
- 24-hour Boat Rental
- 24-hour Helicopter
- 24-hour Private Jet
- 24-hour Yacht
- 24-hour Boat
- 24-hour Helicopter
- 24-hour Private Jet
- 24-hour Yacht
- 24-hour Boat



Meeting Package

Meeting Facilities
Microphone, Whiteboard & Projector, Internet Access
All Sound Systems, Video Conferencing & Printing
& Projector, Chair

FULL BOARD PACKAGE

Single	per day	IDR 850.000,-
Twin	per day	IDR 1.500.000,-

Facilities
Breakfast, Lunch, Dinner, Room Service, Laundry, Dry Cleaning, Ironing, Pressing, Tailoring, Hairdressing, Beauty, Spa, Massage, Gym, Pool, Tennis, Golf, Horse Riding, Fishing, Hunting, Skiing, Snowboarding, Water Skiing, Jet Skiing, Parasailing, Bungee Jumping, Skydiving, Hot Air Ballooning, Helicopter, Private Jet, Yacht, Boat, Limousine, Car Rental, Airport Transfer, Shuttle, Valet, Concierge, Front Desk, Security, Parking, Storage, Lost & Found, Lost Key, Lost Card, Lost Passport, Lost Money, Lost Baggage, Lost Luggage, Lost Suitcase, Lost Wallet, Lost Phone, Lost ID Card, Lost License, Lost Driver's License, Lost Passport, Lost Money, Lost Baggage, Lost Luggage, Lost Suitcase, Lost Wallet, Lost Phone, Lost ID Card, Lost License, Lost Driver's License

FULL DAY PACKAGE

per day	IDR 345.000,-
---------	---------------

HALF DAY PACKAGE

per day	IDR 235.000,-
---------	---------------



WEDDING PACKAGE

- SILVER Package**
IDR 30.000.000,- net
- PLATINUM Package**
IDR 50.000.000,- net



- GOLD Package**
IDR 45.000.000,- net

LAMPIRAN 7

Catatan Bimbingan Skripsi



NAMA MAHASISWA: Dimas Juni Kristianto
NO. MAHASISWA: 320200302
JUDUL PENELITIAN: Upaya sweet Relatif offker mena-
 kulu konsep kualitatif tawu VIP

NAMA PEMBUNINGI: Budi Hermawan, M.M

NAMA PEMBUNINGI: Mini Susilawati, M.M

NO. TANGGAL	URAIAN BERTIRIM	PADA
27/12	- Daftar Pustaka - Skripsi Xim Ciptak - Dokumen ya - Bibliografi	
29/12	- Proposal AER - Ke Dosen II	
6/1/2021	- Revisi - Revisi - Analisis BC	
	ada	

NO.	TANGGAL	URAIAN BERTIRIM	PADA
	23-11-2021	Revisi	AER
		3. Menentukan penelitian - Fokus masalah - Daftar Pustaka - Metode penelitian	
	25-11-2021	Perbaiki Daftar Pustaka - BCC proposal	AER
	4-12-2021	Revisi - Revisi, ditambahkan dari Bab - Bab 2.1, Hant Penelitian	
	6-12-2021	Perbaiki	



NAMA MAHASISWA: Dimas Juni Kristianto
NO. MAHASISWA : 350200392
JUDUL PENELITIAN : upaya Guest Relation Officer
Menangani ~~kegiatan~~ tamu VIP
Reklamasi di Hotel Asiam
NAMA PEMBIMBING1: Bu Hery Sutilowati

NAMA PEMBIMBING2: BUDI HEKUSANTO

NO.	TANGGAL	URAIAN BEMINGAN	PARAF
	24/6/21	- Latar Belakang M&C	
		- Rumahnya & kerumahnya	
		- Kerangka berpikir	
		- Landasan teori	
		- Mendaftar	
		- Cara kerangka	
		- di dalam	
	19/1/21	- Analisis	
		- cara tulis	
		- Buat Ringkasan	
		- apa yang? Nara sumber	
		- Berapa jenis? completion	

NO.	TANGGAL	URAIAN EMBESAN	PARAF
	7-9-2021	Herlanti	Herlanti
		Siprinalita Perutika	
		Keterlambatan yang yg sampai	
		Penyebab keterlambatan	
	10-12-2021	Tujuan penelitian Ident Rangs	Herlanti
		metode, penyusunan	
		Metode penelitian diproses	
	18-11-21	R&D	Herlanti
		Referensi penelitian	
		Ruang masalah, latar belakang	
		Sumber kepustakaan, penelitian	
		Keimpulan, metode penelitian	



NAMA PEMBINGUNGAN: DRS. Budi Heriawan, M.M

NAMA PEMBINGUNGAN: Hani Sutawati, M.M

NAMA MAHASISWA: Dimas Juni Kristianto

NO. MAHASISWA : 200200292

JUDUL PENELITIAN : upaya Guest Relation Officer Menu-
Agensi Feblahan tamu VIP di Hotel Parin
Yogyakarta

NO.	TANGGAL	URAIAN PEMBINGUNGAN	PARAF
	9/12/20	- Kesimpulan dg. Saran	
		- Disetujui draft skripsi ko. Gungsi, Aee	
		- final Abstract	
	14/12/20	Spesi Aee → Koordinasi dengan Ti	

NO.	TANGGAL	URAIAN PEMBINGUNGAN	PARAF
		Hotel Kencana, Kesimpuln dan saran	Aee
	9-12-2020	Perbaiki kata pengantar dll	Aee
	10-12-2020	Aee ke pendadaran	Aee