

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERAN GUEST RELATION OFFICER**  
**UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**NOVOTEL SUITES MALIOBORO YOGYAKARTA**



**OLEH :**

**NAMA : CALVIN HELLEN PRASTYAWATI**

**NIM : 120109720**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D-3 PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERAN GUEST RELATION OFFICER**  
**UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**NOVOTEL SUITES MALIOBORO YOGYAKARTA**



OLEH :

NAMA : CALVIN HELLEN PRASTYAWATI

NIM : 120109720

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D-3 PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

(Heni Susilowati, DRA.,MM)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Drs. Prihatno, MM)

NIDN. 0526125901

**BERITA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERAN GUEST RELATION OFFICER**  
**UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**NOVOTEL SUITES MALIOBORO YOGYAKARTA**



OLEH:

NAMA : CALVIN HELLEN PRASTYAWATI  
NIM : 120109720  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : D-3 PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan....

Pada Tanggal

.....  
Penguji

(Drs. Prihatno, MM)

NIDN. 0526125901

Mengetahui



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkah, rahmat, dan karunia Nya, sehingga dapat diselesaikan Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan Front Office di Novotel Suites Malioboro Yogyakarta. Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program Diploma III di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada proses penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu dan memberi bimbingan penulis dalam menyelesaikan laporan Praktek Kerja Lapangan ini dan selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
2. Ibu Dra Heni Susilawati, M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan dan Dosen Pembimbing Akademik
3. Bapak Novi Soesanto selaku General Manager Hotel Novotel Suites Malioboro
4. Ibu Fitria Ariani selaku Front Office Manager
5. Ibu Nisma Verya Dwi Amanda selaku General Experience Executive
6. Seluruh Staff Novotel Suites Malioboro yang dengan sabar telah membimbing dan mengajarkan ilmu baru kepada penulis

7. Bapak Sapto P Widagdo dan Windhu Kurnia D selaku Duty Manager yang dengan sabar telah memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada penulis serta ilmu bermanfaat

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan petunjuk serta saran-saran yang berguna bagi penyempurnaan laporan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dari pihak yang telah membantu terselesainya laporan ini. Penulis berharap penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi kita semua.

Yogyakarta, 12 Juni 2023

Calvin Hellen Prastyawati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Praktek Kerja lapangan .....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
A. Gambaran Umum Hotel .....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Karakteristik Hotel .....	5
3. Jenis Hotel.....	6
B. Gambaran Umum Department Front Office .....	7
1. Pengertian Front Office Department .....	8
2. Struktur Organisasi Front Office Department.....	8
C. Seksi - Seksi di Front Office .....	9

<b>BAB III GAMBARAN UMUM INDUSTRI .....</b>	<b>12</b>
A. Gambaran Umum Hotel Novotel Suites Malioboro Yogyakarta.....	14
1. Sejarah Hotel Novotel Suites Malioboro Yogyakarta.....	14
2. Profil Hotel Novotel Suites Malioboro Yogyakarta.....	16
3. Fasilitas Hotel Novotel Suites Malioboro Yogyakarta .....	17
B. Struktur Organisasi Front Office.....	26
C. Jadwal Kerja / Shift.....	31
D. Pelaksanaan Kerja Harian .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
1. Peranan Guest Relation Officer Dalam Sebuah Hotel .....	34
2. Cara Guest Relation Officer Dalam Menangani Keluhan Tamu .....	35
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>38</b>
A. Kesimpulan .....	38
B. Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lobby Novotel.....	17
Gambar 3.2 Lobby Novotel.....	17
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Front Office Department.....	9
Gambar 3.3 Superior Studio Twins Bed .....	18
Gambar 3.4 Superior Room King Bed.....	19
Gambar 3.5 Deluxe Room With King Bed .....	19
Gambar 3.6 Junior Suites Room King Bed.....	20
Gambar 3.7 Junior Suites Room King Bed.....	20
Gambar 3.8 Executive Room .....	21
Gambar 3.9 Executive Room .....	21
Gambar 3.10 Food Exchange.....	22
Gambar 3.11 Gourmet Bar.....	22
Gambar 4.0 Pool Bar.....	23
Gambar 4.1 Outdoor Pool Bar .....	23
Gambar 4.2 Ballroom.....	24
Gambar 4.3 Meeting Room.....	24
Gambar 4.4 Swimming Pool.....	25
Gambar 3.8 Bagan Organisasi Hotel Novotel Suites Malioboro .....	26



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sektor pariwisata di Indonesia terus mengalami perkembangan yang pesat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya tempat yang menjadi daya tarik wisatawan. Destinasi baru terus dikembangkan oleh pemerintah maupun masyarakat untuk dijadikan objek wisata. Saat ini pemerintah Indonesia terus gencar dalam mempromosikan dan menjadikan Indonesia sebagai daya tarik utama bagi destinasi dengan menonjolkan kebudayaan atau ciri khas tempat wisata tersebut melalui media online tertentu.

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang terbesar bagi Indonesia. Dalam dunia pariwisata terdapat elemen-elemen penunjang, salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial untuk penginapan dan mendapatkan pelayanan. Maka dari itu sangat dibutuhkanlah fasilitas akomodasi yang memadai bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang ada di hotel itu.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan mudah dalam mengakses informasi secara fleksibel yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal tersebut membantu dalam perkembangan destinasi wisata dan jumlah wisatawan yang semakin tinggi. Salah satu yang

mengalami peningkatan yakni industri perhotelan, hal tersebut terlihat dari semakin banyaknya hotel-hotel baru yang berdiri di Yogyakarta dan menjadi bentuk eksistensi yang tetap bertahan dengan mempertahankan kualitas dan juga pelayanan terbaik yang diberikan hotel.

Industri Perhotelan sendiri memiliki berbagai departemen dengan pembagian tanggung jawab masing-masing, salah satunya yaitu Front Office Department. Pada departemen ini tugas yang dilakukan oleh para karyawan yaitu bertemu dan memberikan pelayanan kepada tamu, diawali dari reservasi kemudian registrasi, check-in hingga check-out kamar. Tugas lain Front Office Department yaitu membantu tamu dalam menerima akomodasi selama menginap, menjadi pusat informasi, memenuhi kebutuhan tamu terkait keluhan yang dialami atau kesulitan dalam mencari informasi akomodasi yang digunakan. Front Office merupakan departemen penting dalam industri perhotelan, dikarenakan departemen ini berperan utama dalam proses melayani tamu terkait memberikan respon terhadap permintaan atau keluhan tamu.

Demikian juga dengan Front Office yang ada di Hotel Novotel Suites Maliboro. Tugas dan tanggung jawab yang tidak jauh berbeda dengan hotel-hotel lainnya. Hotel Novotel Suites Malioboro memiliki peralatan peralatan modern dan lengkap sesuai kegunaannya. Selain peralatan juga mempunyai staff front office yang tanggap dan mampu menyelesaikan tugasnya dengan teliti baik *receptionist* dan *guest relation officer* memberikan pelayanan yang terbaik agar tamu tersebut nyaman. Semua

pekerjaan dilakukan staff kami untuk mendapatkan kesan atau pengalaman yang tak terlupakan. Dari uraian penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan kajian yang lebih mendalam berkaitan dengan melayani tamu. Kajian ini akan diangkat menjadi sebuah topik untuk Laporan Tugas Akhir dan sebagai syarat kelulusan yang selanjutnya.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peran Guest Relation Officer di Novotel Suites Malioboro Yogyakarta?
2. Bagaimana cara Guest Relation Officer dalam mengatasi keluhan tamu?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

1. Mengetahui berbagai peranan Guest Relation Officer di Hotel Novotel Suites Malioboro Yogyakarta.
2. Mengetahui solusi yang tepat ketika menghadapi masalah yang terjadi dalam menerapkan Guest Relation Officer di Hotel Novotel Suites Malioboro Yogyakarta.

## **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa dapat menambah pengalaman dan pengetahuan untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja.
  - b. Mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh pada masa kuliah.

- c. Mahasiswa dapat link atau channel sehingga dapat mempermudah dalam memasuki dunia kerja.

## 2. Manfaat bagi Akademik

- a. Dapat meningkatkan kerjasama antara Akademik khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, dengan Instansi.
- b. Sebagai tolak ukur seberapa besar mahasiswa dapat mengaplikasikan teori maupun praktek yang telah diberikan oleh pihak lembaga.
- c. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan

## 3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Memperoleh tenaga – tenaga kerja baru dari lembaga pendidikan melalui mahasiswa yang sedang dan telah melakukan praktek kerja lapangan.
- b. Dapat meningkatkan kerjasama antar Akademik dengan Perusahaan (*link&match*)
- c. Membantu Perusahaan dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama Praktek Kerja Lapangan.