

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERANAN *GUEST RELATION OFFICER* DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU VIP
DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL &
CONVENTION CENTER**



DISUSUN OLEH:

NAMA : MERCYLIA DYAH SAPTARY

NIM : 119109667

JURUSAN: PERHOTELAN

PRODI : D-III PRHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *GUEST RELATION OFFICER* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA TAMU VIP DI THE ALANA YOGYAKARTA
HOTEL AND CONVENTION CENTER

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma – III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



DISUSUN OLEH:

NAMA : MERCYLIA DYAH SAPTARY

NIM : 119109667

PRODI : D – III PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERANAN *GUEST RELATION OFFICER* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA TAMU VIP DI THE ALANA YOGYAKARTA
HOTEL AND CONVENTION CENTER**

Disusun Oleh:

NAMA : Mercylia Dyah Saptary
NIM : 119109667
PRODI : D – III PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026202

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *GUEST RELATION OFFICER* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA TAMU VIP DI THE ALANA YOGYAKARTA
HOTEL AND CONVENTION CENTER**



OLEH:

**NAMA : MERCYLIA DYAH SAPTARY
NIM : 119109667
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D – III PERHOTELAN**

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan: LULUS

Pada tanggal: 14 APRIL 2022

Penguji,

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026202



(Drs Prillatno, M.M)

NIDN. 052612590

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan tugas akhir ini dipersembahkan kepada:

1. Bapak Sapto Hari Susanto, Ibu Tri Prastiwi, S.Pd (Alm), dan Ibu Rini Prasetyaningsih selaku orang tua penulis yang telah mendidik, mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis baik secara materi maupun dalam doa.
2. Bapak dan Ibu Dosen serta Asisten Dosen di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang sudah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan Diploma - III Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Saudara, sahabat, dan teman - teman yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik tanpa halangan apapun. Penulisan laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan pendidikan program Diploma III Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Laporan tugas akhir ini ditulis berdasarkan praktik kerja lapangan yang telah ditempuh selama 6 (enam) bulan pada 9 Agustus 2021 sampai 9 Februari 2022 di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah memberikan saran, masukan, dan dukungan dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini kepada:

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir dan Ketua Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
3. Bapak Setyo Prasiyono Nugroho, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Akademi yang telah membantu penulis selama perkuliahan dari semester awal hingga semester akhir

4. Ibu Merlin Paradhiba Manulang, selaku *General Manager* The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center
5. Bapak Erwin Prabowo, selaku *Front Office Manager* The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama praktik kerja lapangan
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik materi maupun doa kepada penulis agar tetap semangat dalam menyelesaikan laporan tugas akhir
7. Teman dan sahabat penulis yang selalu setia memberikan doa, dukungan, dan saran sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini tepat waktu
8. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir agar dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, Maret 2022

Penulis,

Mercylia Dyah Saptary

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI.....	6
BAB III : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	24
A. Sejarah Objek.....	24
B. Organisasi.....	38
C. Departemen yang diteliti.....	38
BAB IV : ANALISIS DATA.....	49
BAB V : KESIMPULAN dan SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57

LAMPIRAN.....	59
A. Lampiran Wajib.....	59
B. Lampiran lain yang diperlukan.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Front Office Department.....	13
Gambar 3.1 Kamar Deluxe Room.....	27
Gambar 3.2 Kamar Executive Club	28
Gambar 3.3 Kamar Executive Suite.....	29
Gambar 3.4 Kamar President Suite.....	30
Gambar 3.5 Executive Lounge.....	31
Gambar 3.6 Andrawina Restaurant	31
Gambar 3.7 Numero Uno Pizza Bar	32
Gambar 3.8 Tirta Nirmala Swimming Pool	33
Gambar 3.9 Axura Spa.....	33
Gambar 3.10 Axura Gym.....	34
Gambar 3.11 Amartapura Ballroom.....	35
Gambar 3.12 Ruang Pertemuan Sedang.....	36
Gambar 3.13 Ruang Drupadi	37
Gambar 3.14 Ruang Sumbadra	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar / Permohonan Praktek Kerja Lapangan.....	59
Lampiran 2. Surat Balasan Pemberian Ijin dari Tempat PKL	60
Lampiran 3. Sertifikat dan Penilaian dari Tempat PKL.....	61
Lampiran 4. Jadwal PKL.....	62
Lampiran 5. Area Kerja Reception	62
Lampiran 6. GRO Counter	62
Lampiran 7. Contoh Guest Bill	63
Lampiran 8. Tampilan Sistem VHP	63
Lampiran 9. Tampilan Room Availability.....	64
Lampiran 10. Form Registration Card	64
Lampiran 11. Form Inter – Departemental Transfer.....	65
Lampiran 12. Form Lost and Found dan Lost and Found Claimt’s.....	65
Lampiran 13. Luggage Tag.....	66
Lampiran 14. Key Jacket.....	66
Lampiran 15. Fruit Basket Tamu VIP.....	67
Lampiran 16. Dokumentasi Ulang Tahun Tamu dari GRO.....	68
Lampiran 17. Dokumentasi Foto Bersama Staff Front Office.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan & minuman serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial dengan tujuan mencari keuntungan. Dalam bisnis perhotelan fungsi hotel bukan hanya digunakan untuk tempat menginap ketika sedang berwisata saja namun juga untuk tujuan lain seperti menjalankan kegiatan bisnis, mengadakan seminar atau hanya sekedar untuk mendapatkan ketenangan.

Hotel tidak hanya menawarkan jasa pelayanan kamar hotel, makanan dan minuman, laundry, spa dan gym tetapi kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap merupakan prioritas utama dari sebuah hotel. Kepuasan tamu merupakan salah satu aspek berpengaruh untuk tetap menjaga konsistensi hotel dan nama baik hotel di dalam persaingan bisnis perhotelan di Indonesia.

Dalam menciptakan pelayanan tersebut maka hotel memiliki beberapa departemen untuk menunjang kegiatan operasional hotel agar dapat mencapai tujuan. Menurut Sulastiyono 2011:63-186 departemen yang terdapat dalam hotel secara umum adalah sebagai berikut: *Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Sales & Marketing Department, Accounting Department,*

Human Resource Department, Engineering Department, dan Security Department.

Front Office department merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah hotel karena memiliki tugas dan tanggung jawab atas pemesanan kamar, melayani kebutuhan tamu mulai dari kedatangan tamu hingga pada saat tamu meninggalkan hotel. Selain itu, *front office department* merupakan pusat informasi bagi tamu. Seluruh staff *front office department* wajib mengetahui segala informasi fasilitas hotel serta promo terbaru dari hotel.

Departemen Kantor Depan di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center terdiri dari 6 bagian yaitu *Front Office Manager, Duty Manager, Front Office Supervisor, Front Desk Agent* (Resepsionis), *Guest Relation Officer*, dan *Concierge*. The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center memiliki tiga *front desk*, pertama “*Main Front Desk*” berada di lobby hotel yang memiliki fungsi untuk menangani *check in* dan *check out* tamu secara umum yang langsung ditangani oleh *front desk agent*. Kedua, *Group Counter* berada di lobby sebelah timur memiliki fungsi untuk menangani *check in* dan *check out* tamu group dan yang biasanya menangani panitia dari tamu *group* itu sendiri atau bisa juga dibantu langsung oleh *front desk agent*. Ketiga, “*GRO Counter*” memiliki fungsi untuk menangani *check in* dan *check out* dimana hanya tamu dengan jenis kamar tertentu saja atau orang penting seperti owner, selebritas, serta pejabat pemerintah, dan lain sebagainya. Tugas ini ditangani oleh *Guest*

Relation Officer staff (GRO). Namun setelah pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia, tamu *Very Important Person* (VIP) dan tamu dengan jenis kamar *executive* akan diarahkan untuk *check-in* dan *check-out* seperti tamu umum lainnya di *main front desk* dikarenakan hotel sedang sepi dan tidak banyak kedatangan tamu.

Menjadi seorang GRO yang menangani tamu VIP tentu saja bukan pekerjaan yang mudah. Seorang GRO harus memiliki banyak pengetahuan tentang fasilitas hotel yang akan didapatkan oleh tamu VIP dan juga menangani segala kebutuhan tamu VIP demi mempertahankan nama baik dan citra hotel tersebut. Banyak tamu penting yang datang sebelum melakukan reservasi terlebih dahulu seperti contohnya adalah *owner* hotel beserta keluarga, atau tamu FIT yang membayar untuk kamar yang paling mahal sehingga sering terjadi masalah karena tamu merasa kurang puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Seorang GRO tentunya harus mempersiapkan segala fasilitas untuk tamu VIP seperti *welcome card*, *welcome fruit*, dan *welcome donut*, dan lain sebagainya tergantung kepada seberapa penting tamu tersebut. Oleh sebab itu, penerapan prosedur pelayanan oleh seorang *Guest Relation Officer* sangat penting dalam mengatasi kendala ketika melayani tamu penting atau *VIP guest*. Berdasarkan latar belakang diatas penulis merasa tertarik untuk membahas tentang peranan *Guest Relation Officer* dalam memberikan pelayanan kepada tamu VIP.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis paparkan diatas, maka bisa dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan seorang *Guest Relation Officer* di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang *Guest Relation Officer* dalam melayani tamu VIP?
3. Upaya – upaya apa saja yang dilakukan oleh seorang *Guest Relation Officer* dalam mengatasi kendala ketika melayanitamu VIP?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka bisa disimpulkan tujuan penulisan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan seorang *Guest Relation Officer* di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh seorang *Guest Relation Officer* dalam melayani tamu VIP
3. Untuk mengetahui upaya – upaya apa saja yang dilakukan oleh seorang *Guest Relation Officer* dalam mengatasi kendala ketika melayani tamu VIP
4. Untuk menambah wawasan dalam *department front office* khususnya *Guest Relation Officer*

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Menambah wawasan tentang dunia perhotelan
 - b. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan
 - c. Menambah pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya
2. Manfaat bagi Lembaga Pendidikan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
 - a. Meningkatkan hubungan kerja sama bilateral antara hotel dengan akademik
 - b. Akademik akan lebih mudah dikenal di dunia industri
 - c. Melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswa selama masa perkuliahan
3. Manfaat bagi Hotel
 - a. Meningkatkan hubungan kerja sama antara hotel dengan akademik
 - b. Hotel mendapatkan bantuan tenaga kerja dari mahasiswa tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan
 - c. Membantu dalam merekrut pekerja yang professional dibidang perhotelan