

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN GRO (*GUEST RELATION OFFICER*) DALAM

MENINGKATKAN ULASAN DAN KUALITAS DI HOTEL

GALLERY PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : ALISIA MELVITA ZOMERS

NIM : 119109616

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN GRO (*GUEST RELATION OFFICER*) DALAM
MENINGKATKAN ULASAN DAN KUALITAS DI HOTEL GALLERY
PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA

OLEH

NAMA : ALISIA MELVITA ZOMERS

NIM : 119109616

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan.,

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN . 0505026202

Dosen Pembimbing,

(Arif Dwi Saputra, S.S., M.M)

NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN GRO (GUEST RELATION OFFICER) DALAM
MENINGKATKAN ULASAN DAN KUALITAS DI HOTEL GALLERY
PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA



NAMA : ALISIA MELVITA ZOMERS

NIM : 119109616

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan.....

Pada tanggal.....

Penguji,

(Arif Dwi Saputra, S.S., M.M)

NIDN . 0525047001



(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari orang-orang terdekat saya. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu Lusia Rosni Nurlianti dan Bapak Patrick Aveling yang sudah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang luar biasa.
2. Keluarga yang sudah memberi semangat dan kebahagiaan pada saya.
3. Alm. Archibald Arthur Zomers yang sudah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang.
4. Sahabat saya yang memberikan waktu untuk mendukung saya dan memberi motivasi yang bermanfaat bagi saya.
5. Diri saya yang sudah berjuang sejauh ini dengan kuat dan sabar.

MOTTO

Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari.

Sir John Lubbock

Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran.

Albert Einstein

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan atas segala rahmat dan berkat-Nya yang tak terhingga sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Penulisan laporan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar diploma III pada Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis mengambil laporan dari hasil praktek kerja lapangan. Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak berupa saran, bimbingan, maupun petunjuk dan bantuan dalam bentuk lain, maka penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan akhir ini. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukan kepada yang terhormat:

1. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku pembimbing laporan tugas akhir yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan serta petunjuk-petunjuk pada proses penulisan laporan tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilawati, MM selaku Ketua Prodi Perhotelan yang telah dengan teliti memberikan bimbingan, pengarahan serta petunjuk-petunjuk pada proses penulisan laporan tugas akhir ini.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telah memberikan izin penulisan laporan tugas akhir ini, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengikuti praktek kerja lapangan.

4. Hotel Gallery Prawirotaman Yogyakarta yang telah menerima saya sebagai trainee di bagian front office sehingga dapat menulis laporan tugas akhir ini.
5. Para senior front office hotel Gallery Prawirotaman yang telah meluangkan waktu untuk mengajarkan dan memberikan informasi. Semoga bantuan kakak-kakak senior dibalas oleh Tuhan dalam bentuk berkat yang tak terhingga.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 01 April 2022

Alisia Melvita Zomers

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penulisan	3
D. Manfaat Penulisan	3
BAB II.....	4
LANDASAN TEORI.....	4
A. Pengertian Hotel	4
B. Pengertian Front Office	4

C.	Alur Kedatangan Tamu	9
D.	Sistem Operasional di <i>Front Office</i>	10
E.	Peranan dan Tujuan <i>Front Office</i>	13
F.	Gambaran Umum Prosedur Pelayanan <i>Guest Relation Officer</i>	16
BAB III		17
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		17
A.	Sejarah Objek	17
B.	Lokasi dan Letak Gallery Prawirotaman.....	18
C.	Fasilitas Hotel Gallery Prawirotaman	18
D.	Organisasi	23
E.	Departemen yang Diteliti	25
BAB IV		28
ANALISIS DATA		28
BAB V.....		31
KESIMPULAN DAN SARAN.....		31
A.	Kesimpulan.....	31
B.	Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA		32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Lobby dan resepsionis hotel Gallery Prawirotaman

Gambar 3.2. Kolam renang hotel Gallery Prawirotaman

Gambar 3.3. Gym hotel Gallery Prawirotaman

Gambar 3.4. Spa hotel Gallery Prawirotaman

Gambar 3.5. Restoran hotel Gallery Prawirotaman

Gambar 3.6. Musholla hotel Gallery Prawirotaman

Gambar 3.7. Parkir hotel Gallery Prawirotaman

Gambar 3.8. Sky bar hotel Gallery Prawirotaman

Gambar 3.9. Struktur Organisasi hotel Gallery Prawirotaman

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: surat pengantar Praktek Kerja Lapangan STP AMPTA Yogyakarta

Lampiran 2: surat balasan dari tempat Praktek Kerja Lapangan/ hotel

Lampiran 3: sertifikat Praktek Kerja Lapangan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia *hospitality*, melayani dengan sepenuh hati merupakan kunci dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dengan sepenuh hati harus mampu diaplikasikan pelaku usaha penyedia jasa yang baik. Dengan kondisi yang demikian, diharapkan pelanggan atau wisatawan akan merasa puas, semakin mencintai produk yang kita tawarkan bahkan bisa loyal dan membantu membuat rekomendasi produk kita kepada rekan-rekannya. Selain dimaknai konsep kerja ramah tamah, *hospitality* juga lebih umum sering dikenal dengan sebuah nama atau bentuk usaha jasa pariwisata yang spesifik. Pandangan umum mengatakan bahwa usaha *hospitality* adalah usaha pariwisata, meliputi banyak usaha seperti usaha akomodasi, usaha makanan dan minuman, resort, usaha atraksi dan rekreasi, usaha taman wisata, cinema dan masih banyak lagi. Selain yang disebutkan diatas dapat kita simpulkan bahwa setiap usaha jasa memiliki kewajiban menerapkan *hospitality* dalam setiap pelayanannya. Maka setiap usaha jasa yang menuntut adanya kontak langsung antar manusia dapat kita sebut sebagai usaha *hospitality*.

Ulasan merupakan suatu teks yang berisi ulasan atau penilaian terhadap suatu karya dan jasa misalnya seperti film, buku, lagu, karya sastra, hingga pelayanan. Biasanya, teks ulasan juga bisa disebut sebagai

resensi. Teks ulasan juga bisa dibuat terhadap adanya suatu peristiwa, misalnya olahraga atau kegiatan sosial lainnya.

Teks ulasan pada umumnya ditulis dalam bentuk artikel sehingga teks ulasan juga bisa disebut sebagai artikel ulasan. Teks ulasan dibuat fungsinya untuk menimbang, menilai, dan mengajukan kritik terhadap sebuah karya atau peristiwa yang diulas. Maka dari itu seorang *front office* harus memberikan kesan pertama yang baik pada tamu sehingga tamu akan merasa puas dan mampu memberikan ulasan/penilaian yang baik dan berpengaruh bagi hotel.

B. Rumusan Masalah

Guest Relation Officer adalah salah satu jabatan di *front office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel. Seorang GRO harus mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang. Komunikasi yang baik adalah ketika kinerja *Front office* department khususnya GRO dapat meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Gallery Prawirotaman Yogyakarta yang bisa menimbulkan kepuasan kepada pelanggan sehingga menghasilkan ulasan yang memuaskan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut : **Bagaimana Peran GRO (*Guest Relation Officer*) dalam meningkatkan ulasan dan kualitas hotel Gallery Prawirotaman ?**

C. Tujuan Penulisan

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui peran GRO dalam meningkatkan ulasan dan kualitas hotel Gallery Prawirotaman Yogyakarta.

D. Manfaat Penulisan

Dengan mengacu pada tujuan tugas akhir, maka penelitian ini akan menghasilkan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bidang perhotelan dan *public speaking* khususnya untuk *Guest Relation Officer* dan menarik minat pembaca.

2. Manfaat Praktisi

Memberikan informasi kepada pihak Hotel Gallery Prawirotaman Yogyakarta untuk dapat meningkatkan, mengembangkan serta menyempurnakan perannya dalam menjalankan operasional hotel khususnya *Guest Relation Officer* dan meningkatkan kualitas hotel