

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN GUEST RELATION OFFICER DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DI NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA MALIOBORO



NAMA : NATHANIA PRECIOSA MARGARET
NIM : 118109427
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN GUEST RELATION OFFICER DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DI NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA MALIOBORO

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program

Diploma III Perhotelan
STP AMPTA Yogyakarta

OLEH :

NAMA : NATHANIA PRECIOSA MARGARET

NIM : 118109427

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DEPARTMEN FRONT OFFICE

**PERANAN GUEST RELATION OFFICER DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DI NOVOTEL SUITES MALIOBORO YOGYAKARTA**

OLEH :

NAMA : NATHANIA PRECIOSA MARGARET
NIM : 118109427
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN .0505026202

Dosen Pembimbing

(Dra. Nuharani EK, M.Pd)

NIDN .0530046603

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN GUEST RELATION OFFICER DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DI NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA MALIOBORO



OLEH:

NAMA : NATHANIA PRECIOSA MARGARET
NIM : 118109427
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan *lulus*.....

Pada tanggal *01 Desember 2021*

Penguji

(Dra. Nuharani EK, M.Pd)

NIDN .0530046603

Mengetahui
Ketua STP AMPTA
[Handwritten Signature]
(Drs. Prihatno, M.M.,)
NIDN .0526125901

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Industri Hotel	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis Hotel.....	8
B. Gambaran Umum <i>Guest Relation Officer Department</i>	13
1. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	13
2. Peranan <i>Guest Relation Officer</i> di Hotel	14
3. Hubungan <i>Guest Relation Officer</i> dengan Departemen Lain	16
BAB III NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA MALIOBORO	
A. Gambaran Umum Novotel Suites Yogyakarta Malioboro	18
1. Sejarah Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.....	18
2. Lokasi Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.....	20
3. Fasilitas-Fasilitas di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro	21
B. Struktur Organisasi Novotel Suites Yogyakarta Malioboro	34

C. Tugas Pokok Jabatan Novotel Suites Yogyakarta Malioboro	35
D. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.....	40
1. Bagan Organisasi <i>Front Office Department</i> Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.....	40
2. Tugas Pokok Jabatan <i>Front Office Department</i> Novotel Suites Yogyakarta Malioboro	41
E. Jadwal Kerja.....	55
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	57

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Front Office Department	13
Gambar 3.1 Superior Studio Room.....	22
Gambar 3.2 Deluxe Studio Room.....	23
Gambar 3.3 Junior Suites Room.....	24
Gambar 3.4 Executive Room	25
Gambar 3.5 Food Exchange	26
Gambar 3.6 Bar Gourmet	27
Gambar 3.7 10/10 Pool Bar	28
Gambar 3.8 Mataram Ballroom.....	29
Gambar 3.9 Majapahit Meeting Room	30
Gambar 3.10 Singasari Meeting Room.....	30
Gambar 3.11 Pajajaran Meeting Room.....	31
Gambar 3.12 Kolam Renang	33
Gambar 3.13 Struktur Organisasi Novotel Suites Yogyakarta Malioboro	34
Gambar 3.14 Struktur Organisasi Front Office Department Novotel Suites Yogyakarta Malioboro Hotel.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Salinan Sertifikat dan Penilaian dari Tempat PKL

Foto-Foto Penunjang (Dokumentasi Pribadi)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Peranan *Guest Relation Officer* dalam peningkatan kualitas pelayanan di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.

Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan jenjang pendidikan DIII Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA (Ambarukmo Palace Tourism Academy) Prodi Perhotelan Daerah Istimewa Yogyakarta. Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M., selaku Ketua Jurusan Perhotelan.
3. Ibu Dra. Nuharani EK, M.Pd selaku Dosen Pembimbing.
4. Bapak Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST., M.Sc., selaku Dosen Penanggungjawab Praktek Kerja Lapangan.
5. Bapak Herculanus Gunawan dan Ibu Susanna, kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moril, doa, dan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Maria Yessy Christy dan Adrianna Giovanni Clarissa, kedua kakak tersayang yang telah mendukung, mengingatkan, dan memberi arahan kepada penulis untuk cepat menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Vernaldi Agriansya Dwi Saputra, laki-laki yang selalu membantu, menyemangati, dan memberi arahan kepada penulis untuk cepat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Devina Amadea Pradipta dan Maria Natasya, kedua sahabat tersayang yang selalu mendukung, mengingatkan, dan menyemangati penulis.
Terima kasih untuk semuanya.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca khususnya bagi Mahasiswa/i Prodi Perhotelan AMPTA Yogyakarta. penulis meminta maaf apabila terjadi kekurangan dan kesalahan dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan serta dalam penyusunan tugas akhir ini.

Yogyakarta, Oktober 2021

Penulis

(Nathania Preciosa Margaret)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara etimologi, istilah hotel berasal dari bahasa Prancis yaitu *Hôtel*, yang dalam bahasa Prancis klasik berarti sebuah tempat dimana seseorang melakukan kunjungan berulang untuk melakukan perawatan kesehatan, atau dalam bahasa Inggrisnya berarti sebuah *Hospital* yang artinya rumah sakit. Sekarang ini dalam bahasa Prancis modern, istilah hotel mempunyai arti yang sama dengan bahasa Inggris, sedangkan untuk istilah dengan arti yang lama, mereka menyebutnya dengan *hôtel particulier*. Meskipun juga sampai hari ini masih ada rumah sakit yang menyebutkan dengan istilah *hôtel*, seperti *Hôtel Dieu* yang berada di Paris dan sudah beroperasi sejak abad pertengahan.

Salah satu departemen yang krusial di dalam suatu hotel adalah departemen *Front Office* karena departemen ini yang mengakomodasi tamu dalam menyediakan kamar terbaik untuk tamu. *Front Office* merupakan departemen yang bertugas melakukan proses registrasi kamar yang disediakan oleh hotel tersebut.

Guest Relation Officer merupakan salah satu bagian dari departemen *Front Office* yang berhubungan langsung dengan tamu, mulai dari saat pertama tamu tiba, mereka yang menyambut dan memberikan salam. Demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, seorang

Guest Relation Officer harus memastikan selama tamu menginap mereka mendapatkan kesan atau pengalaman yang tak terlupakan. Posisi *Guest Relation Officer* juga memastikan tamu merasa senang dan nyaman sejak pertama kali mereka menginjakkan kaki sampai mereka pergi meninggalkan hotel.

Guest Relations Officer berada di garis depan layanan pelanggan. Setiap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tentunya tidak lepas dari keluhan yang berasal dari para konsumen. Menurut Islamy dalam (Saleh, 2010:156), keluhan diartikan sebagai ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan. Seorang *Guest Relation Officer* harus ramah dan memiliki pengetahuan yang luas, sehingga dapat memberikan penjelasan kepada tamu yang memerlukan informasi serta harus jujur dan dapat mengendalikan diri dari emosi.

Yogyakarta sebagai salah satu kota pelajar dan pariwisata yang dikenal dengan kebudayaannya yang tinggi merupakan kota tujuan wisata nomor dua di Indonesia versi FGD 2019 membuat banyak hotel lokal maupun mancanegara yang mengutamakan dalam penyediaan pelayanan kamar terbaik di dalam hotel mereka. Salah satu hotel yang memiliki pelayanan terbaik dan masuk dalam daftar Tripadvisor Traveller's Choice 2021 serta mendapatkan rating 9.1 di Agoda Customer Review Award 2021 adalah Novotel Suites Yogyakarta Malioboro yang merupakan salah satu hotel yang ada di bawah naungan Accor Group International.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi Pekerjaan (*job description*) karyawan di *Guest Relation Officer* Novotel Suites Yogyakarta Malioboro?
2. Bagaimana cara *Guest Relation Officer* meningkatkan kepuasan tamu pada saat menginap di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk melaporkan dan mengetahui gambaran seorang *Guest Relation Officer* untuk memberikan pelayanan terbaik di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro Hotel dengan poin:

1. Mengetahui deskripsi Pekerjaan (*job description*) karyawan di *Guest Relation Officer* Novotel Suites Yogyakarta Malioboro Hotel.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara *Guest Relation Officer* meningkatkan kepuasan tamu pada saat menginap di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro Hotel.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Dengan mengikuti Praktek Kerja Lapangan dapat menambah relasi dalam dunia kerja.
- b. Mendapatkan pengalaman yang sebenarnya tentang dunia kerja yang dapat dialami secara langsung.
- c. Dengan mengikuti Praktek Kerja Lapangan mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* yang terkini di industri.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Dapat menciptakan tenaga kerja yang berkualitas dan profesional.
- b. Mampu meningkatkan kemitraan antara akademik dengan perusahaan.
- c. Dengan melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswanya.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Mampu meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan akademik.
- b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki peserta PKL, sehingga lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia.
- c. Perusahaan mendapatkan bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan.