

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengalaman selama menjalani masa Training di Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adisucipto pada departement *Front Office*, penulis dapat menyimpulkan bahwa *Guest Relation Officer* merupakan bagian yang dapat dikatakan berhubungan langsung dengan tamu. *Guest Relation Officer* juga dapat dikatakan sebagai yang berada di garis depan layanan pelanggan.. *Guest Relation Officer* (GRO) yang mempunyai tugas menangani langsung para tamu saat pertama kali tiba di hotel, saat tamu menginap dan saat tamu akan meninggalkan hotel. *Guest Relation Officer* merupakan juru bicara hotel karena ia harus mewakili dan membawa citra hotel oleh sebab itu diperlukanya kecakapan dalam berkomunikasi dan pengetahuan terhadap product yang ada .

Dalam dunia perhotelan antara harapan tamu dengan apa yang diberikan oleh hotel kepada tamu harus sesuai bahkan melebihi harapan tamu. Jika harapan atau keinginan tamu tidak sesuai maka akan terjadi keluhan berupa komplain dari tamu yang ditujukan oleh hotel. Sumber dari komplain dapat berasal dari produk hotel beserta fasilitas itu sendiri, cara pelayanan petugas hotel dan dari keadaan tamu. *Guest Relation Officer* merupakan tempat dan tujuan utama bagi tamu untuk menyampaikan keluhannya, karena salah satu tugas seorang *Guest Relation Officer* adalah memastikan kepada tamu akan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan dan kenyataan sesuai.

Guest Relation Officer hendaknya bisa mendengarkan dan memecahkan masalah sesuai keluhan tamu, jika memang belum bisa mengatasinya, maka *Front Office Supervisor* atau *Duty manager* akan membantu untuk menyelesaikan masalah dan mencari solusi. Keluhan dan masalah tamu tidak selamanya selesai pada hari itu juga, masalah yang memerlukan tindakan manajemen hotel biasanya diserahkan kepada *Front Office Manager* yang kemudian didiskusikan ke *top level manajemen hotel*.

B. SARAN

Berdasarkan pengalaman selama bekerja, penulis telah melakukan pengamatan selama operasional berjalan. Dari pokok permasalahan yang terjadi maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan evaluasi kerja terhadap karyawan dalam kurun waktu tertentu, memberikan penghargaan bagi yang berprestasi dalam bekerja.
2. Diadakan pelatihan secara rutin berterhadap *Guest Relation Officer* tentang bagaimana cara menghadapi komplain tamu
3. Hendaknya antara manajemen hotel selalu melakukan komunikasi dengan baik kepada departemen yang ada di hotel khususnya *Front Office Departement*.
4. Setiap ada staff yang mengundurkan diri hendaknya manajemen segera mencarikan pengganti sebelum hari terakhir pengunduran diri staff tiba.
5. *Guest Relation Officer* hendaknya meningkatkan kemampuan berbahasa asing untuk menunjang kelancaran operasional kantor depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Desy Indriyanie, 2012, 'Guest Relation Officer', dalam <http://missdeechiie.blogspot.co.id/2012/11/guest-relation-officer.html>, diakses 21 April 2018
- Sambodo Agus dan Bagyono, 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Soenarno Adi, 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
1995. *Kamus Istilah Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa
- Sulastyono Agus, 2010. *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*, Bandung : Alfabeta

LAMPIRAN



An ACCORHOTELS brand

J. Lelodan Adisucipto No 80
Yogyakarta 55281 Indonesia
T +62 274 792 4000 F +62 274 792 4000
www.grandmercure.com ibis@gm.com

CERTIFICATE OF COMPLETION


PRESENTED TO

NADVI FATIHAN SYAH

Has successfully completed on the job training program at Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adisucipto

Department : Front Office
Period : October 5th, 2017 to April 5th, 2018
From 36
Fair Good Excellent

Valid until : April 17th, 2018


RONI M. HAYDINATA
General Manager

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Tempel Caturtunggal, Depok Sleman, Yogyakarta. 55281.

PO.BOX.162/SPP. Yogyakarta 55400

Phone / Fax. (0274)485115. Website : www.ampta.ac.id. e-mail : ampt@yahoo.ac.id

JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of trainee : MADVI FATIMAH SYAH Hotel/Company : GRAND MERCURE 4165 YOGYAKARTA
 Student Reg.No. : Department : FRONT OFFICE

Period : From 5 OCTOBER 2017 to 5 APRIL 2018

CRITERION	SCORE					COMMENT
	A 36-40	B 28-35	C 20-27	D 12-19	E 08-11	
1. JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan		33				
2. QUALITY OF WORK Kualitas pekerjaan		32				
3. EFFICIENTCY OF WORK Efisiensi kerja		32				
4. ATTENDANCE Kehadiran	37					
5. COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi		30				
6. LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS kemampuan belajar prosedur & tugas baru		32				
7. SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan	37					
8. ATTITUDE Sikap & tingkah laku		33				
9. RESPONSIBILITY Tanggung jawab		30				
10. MOTIVATION Motivasi	37					
TOTAL SCORE	111	284				
OVERALL RESULT	<u>367</u> : 10 = <u>36.5</u> (.....)					
ABSENCE	With permission : days Without permission : days Sick with Doctor's Certificate : <u>3</u> days					

Acknowledged by:
 Evaluated by:
 Department Head:

[Signature]
 (.....)

Approved by:
 Personnel/Training Mgr.

[Signature]
 (.....)

Supervisor,

[Signature] Nurlice 26/4/18
 (.....)

ACHIEVEMENT :

- A. 36-40 Outstanding : Beyond Standard
- B. 28-35 Good : Expected Standard
- C. 20-27 Satisfactory : Normal / Meet Standard
- D. 12-19 Poor : Bellow Standard
- E. 08-11 Very Poor : Unacceptable



Sleman, 5 September 2017

Kepada Yth,
Bapak Prihatno, MM
Ketua STP AMPTA Yogyakarta

Perihal : Pemberitahuan lolos seleksi Trainees

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan proses *Interview* yang sudah dilaksanakan pada tanggal 5 September 2017, berikut kami sampaikan hasil dengan data sebagai berikut :

Nadvi Fatihan Syah – *Front Office* (Lulus)

Qur'Aniyah Hasan – *Food & Beverage Service* (Lulus)

Bagi nama mahasiswa yang telah disebutkan di atas agar segera melakukan *Medical Check Up* (biaya ditanggung oleh *Trainee*) dengan pemeriksaan meliputi :

1. *Urine* (Lengkap)
2. Hbs Ag
3. Darah (Lengkap)

Untuk Trainees Food & Beverage Service, penambahan pemeriksaannya adalah *Feces* atau *Rectal Swab* Rutin.

Hasil dari *Medical Check Up* tersebut wajib diserahkan paling lambat tanggal 8 September 2017. Demikian pemberitahuan dari kami, terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Hormat Kami,



Sylvester Bayu
Assistant Human Resources Manager

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta :


Nama :
: ANGGA FATIMAH SYAH
Nim :
: 11152152
Jurusan :
: P.S. PERHOTELAN
Semester :
: 6 (enam)

Telah melaksanakan On The Job Training di :

Hotel / Perusahaan :
: HOTEL GRAND MERLURE JIKA YOGYAKARTA ADISUCIPTO
Alamat :
: J. LANDA ADISUCIPTO NO 30
Departemen :
: FRONT OFFICE DEPARTMENT
Periode :
: 01 OKTOBER 2017 - 01 APRIL 2018

Demikianlah, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 11 MPI 2018
Kabag. OJT


Angela Ariani, SH, M.MPar