

ANALISIS PERAN GRO (*GUEST RELATION OFFICER*) SEBAGAI
MEDIA PENGHUBUNG TAMU DALAM MENINGKATKAN
KINERJA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI HOTEL EASTPARC
YOGYAKARTA

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh
JULIYANI HARTATI
NO. MHS : 315100851

PROGRAM STUDI PENGELOLAHAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2019

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PERAN GRO (*GUEST RELATION OFFICER*) SEBAGAI
MEDIA PENGIHUBUNG TAMU DALAM MENINGKATKAN
KINERJA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI HOTEL EASTPARC
YOGYAKARTA

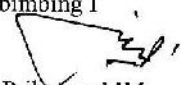


Oleh

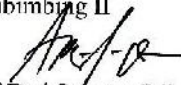
JULIYANI HARTATI
NO. MIIS : 315100851

Telah disetujui oleh :


Pembimbing I


Drs. Prihatno, MM
NIDN: 0526125901

Pembimbing II


Arif Dwi Saputra.S.S., M.M
NIDN: 0525047001

Mengetahui
Ketua Jurusan


Hermawan Prasetyanto, S.Sos, MM.Par
NIDN: 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS PERAN GRO (*GUEST RELATION OFFICER*) SEBAGAI
MEDIA PENGHUBUNG TAMU DALAM MENINGKATKAN
KINERJA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI HOTEL. EASTPARC
YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh
JULIYANI HARTATI
NO. MHS : 315100851
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal 27 Juli 2019

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dr. Hj. Saryani, M.Si
Pembimbing I : Drs. Prihatno, M.M
Pembimbing II : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta


Drs. Prihatno, MM
NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Juliyani Hartati
NIM : 315100851
Program Studi : Pengelolaan Hotel
Judul Skripsi : Analisis Peran *Guest Relation Officer* Sebagai Media
Penghubung Tamu Dalam Meningkatkan Kinerja *Front Office Department* Di Hotel
Eastparc Yogyakarta

Dengan ini menyatakan skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau yang dituliskan atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Yogyakarta, 27 Juli 2019

Juliyani Hartati

MOTTO

Tidak ada kemudahan kecuali yang Engkau buat mudah. Dan engkau menjadikan kesedihan (kesulitan), jika Engkau kehendaki pasti akan menjadi mudah

(Ibnu Sinni dalam kitab Amalul wal Lailah)

untuk menjadi sukses Anda tidak perlu wajah cantik dan tubuh yang bagus. apa yang Anda butuhkan pikiran dan kemampuan terampil untuk melakukan

(Rowan Atkinson)

HALAMAN PERSEMBAHAN

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

1. Ibu Nurhayati dan Bapak Januri (Alm) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, doa dan segalanya. My super Mom I Love You.
2. Kepada keluarga besar saya Bapak Juhandi beserta keluarga saya ucapkan terimakasih atas dukungan dan bantuannya selama saya mengerjakan skripsi ini.
3. Rangga Apri Yasmin, S.P Dan Keluarga yang telah memberikan waktu, dukungan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kepada teman dan sahabat saya yang tidak pernah absen memberikan semangat sebagai mood booster saya dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Kepada dosen pembimbing saya yang telah membimbing saya dari awal saya mengerjakan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Peran *Guest Relation Officer* Sebagai media penghubung tamu dalam meningkatkan kinerja *front office department* di Hotel Eastparc Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi dunia pendidikan khususnya bidang pariwisata dan perhotelan. Skripsi ini juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Pengelolaan Hotel pada Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar hingga selesai karena banyaknya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Dosen Pembimbing I dan selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan yang baik bagi penyusun hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan serta memberikan masukan dalam proses penyusunan hingga skripsi ini selesai.
3. Ibu Dr. Hj. Saryani, M.Si selaku penguji utama

4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, MM.Par selaku Ketua Jurusan D4 Pengelolaan Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Kepada Pihak Hotel Eastparc Yogyakarta yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 27 Juli 2019

Penulis

Juliyani Hartati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	4

C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
1. <i>Front Office Department</i>	6
2. <i>Guest Relation Officer</i>	10
3. Kinerja	21
B. Kerangka Pemikiran Teoritik	34
C. Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Metode Dan Desain Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Teknik Cuplikan	37
D. Sumber Data	37
1. Data Primer	38
2. Data Sekunder	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Wawancara	38
2. Dokumentasi	39
3. Kuisisioner	39

F. Keabsahan Data	40
G. Teknik Analisis Data	40
1. Reduksi Data	40
2. Penyajian Data	41
3. Penarikan Kesimpulan	41
F. Alur Penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1 Tipe-Tipe Kamar	45
Table 4.2 <i>Meeting Room</i>	46
Table 4.3 <i>Meeting Room</i>	46
Table 4.4 <i>Meeting Room</i>	47
Table 4.5 <i>Meeting Room</i>	48
Table 4.6 <i>Meeting Room</i>	48
Table 4.7 Hasil Kuisisioner <i>Personal Quality</i>	52
Table 4.8 Hasil Kuisisioner Kuantitas	57
Table 4.9 Hasil Kuisisioner Kerjasama/ <i>Cooperative</i>	62
Table 4.10 Hasil Kuisisioner Selalu Memberikan Saran.....	65
Table 4.11 Hasil Kuisisioner Inisiativ/Bertanggung Jawab Terhadap Pekerjaannya	69
Table 4.12 Hasil Kuisisioner Keterampilan Dan Ketelitian	70
Table 4.13 Hasil Kuisisioner Kedisiplinan	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 3 : Lembar Wawancara

Lampiran 4 : Hasil Wawancara

Lampiran 5 : Kuisisioner

Lampiran 6 : Hasil Kuisisioner

Lampiran 7 : Struktur Organisasi *Front Office Department*

Lampiran 8 : Lembar Bimbingan

Lampiran 9 : Dokumentasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Hotel Eastparc Hotel Yogyakarta	43
Gambar 4.2 <i>Restaurant</i> Hotel Eastparc Yogyakarta	49
Gambar 4.3 Data <i>Personal Quality</i>	52
Gambar 4.4 Data Kuantitas	57
Gambar 4.5 Data Kerjasama atau <i>Cooperative</i>	62
Gambar 4.6 Data Selalu Memberikan Saran	66
Gambar 4.7 Data Inisiativ/Bertanggung Jawab Terhadap Pekerjaannya	69
Gambar 4.8 Data Ketelitian Dan Keterampilan	73
Gambar 4.9 Data Kedisiplinan	75

ABSTRAK

Guest Relation Officer adalah salah satu jabatan di *front office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel. Karena itu dibutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang. *Guest Relation Officer* bertanggung jawab membuat tamu merasa nyaman selama tinggal dihotel.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui peran *Guest Relation Officer* sebagai media penghubung tamu dalam meningkatkan kinerja di Front Office department di hotel eastparc Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan *Purposive sampling* untuk pengambilan data dari wawancara dengan Staff *Guest Relation Officer* dan kuisioner dengan mengambil staff *front office department* sebagai responden sebanyak 15 orang.

Hasil penelitian dengan *Guest Relation Officer* adalah *first impression* merupakan kunci utama didalam pekerjaan seorang *frontliner* seperti *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kinerja di *front office department*. Sebanyak 53% Seorang *Guest Relation Officer* harus mempunyai *personal quality* yang baik kepada tamu. *Personal appearance* atau penampilan diri termasuk kondisi tubuh merupakan salah satu syarat peningkatan kinerja di *front office department*. Kemampuan bekerja sama dengan orang lain hanya akan terwujud bila masing-masing dapat saling berkomunikasi dengan baik. Sebanyak 66% menunjukkan komunikasi seorang *Guest Relation Officer* mampu berjalan dengan baik. *Dealing with complaint* atau menangani keluhan tamu secara tidak langsung berpengaruh pada pendapat pelanggan terhadap sistem pelayanan dari perusahaan. Harus ada. Kemampuan *Guest Relation Officer* dalam menangani keluhan tamu cukup baik dibuktikan dari hasil penilaian dari *front office department* sebesar 53%. Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai kinerja sesuai dengan 7 faktor penilain kinerja menurut dessler (2000:152) menunjukkan bahwa *Guest Relation Officer* mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja di *front office department*.

Kata kunci : Guest Relation Officer, Media Penghubung, Kinerja

ABSTRACT

Guest Relation Officer is one of the positions in the front office which functions as an intermediary or bridge between guests and the hotel. Because it requires someone who is able to communicate and have good relations with everyone. The Guest Relations Officer is responsible for making guests feel comfortable during their stay in the hotel.

The research was conducted aimed at knowing the role of the Guest Relation Officer as a guest liaison media in improving performance in the Front Office department at the Eastparc hotel in Yogyakarta. This research uses descriptive qualitative method by using Purposive sampling for data collection from interviews with Guest Relations Officer Staff and questionnaires by taking 15 front office staff as respondents.

The results of research with the Guest Relation Officer are first impressions are the main key in the work of a frontliner such as Guest Relations Officer in improving performance at the front office department. As many as 53% of a Guest Relations Officer must have good personal quality to guests. Personal appearance or self appearance including body condition is one of the requirements for performance improvement at the front office department. The ability to cooperate with others will only be realized if each of them can communicate with each other well. As many as 66% showed that the communication of a Guest Relations Officer was able to run well. Dealing with complaint or handling guest complaints indirectly affects the customer's opinion on the service system of the company. There must be. The Guest Relation Officer's ability to handle guest complaints is quite well proven from the results of the front office department's assessment of 53%. From the results of research conducted on performance in accordance with 7 performance assessment factors according to Dessler (2000: 152) shows that the Guest Relations Officer has a very important role in improving performance at the front office department.

Keywords: Guest Relation Officer, Media Liaison, Performance.

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 ussha *hospitality*.

Guest Relation Officer atau petugas hubungan tamu adalah salah satu jabatan di *front office department* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel. Karena itu dibutuhkan seseorang yang

mampu berhubungan dan berkomunikasi dengan baik dengan semua orang. Peran penting dan ruang lingkup GRO adalah sebagai perantara penting dan ruang lingkup tamu *VIP guest* dengan pihak hotel. *Guest Relation Officer* atau GRO bertanggung jawab atas penanganan *front office* dalam segala aspeknya baik dalam sebuah hotel, motel, pondok, penginapan, atau kantor bisnis lainnya yang membutuhkan posisi mereka.

Seorang petugas hubungan tamu adalah *frontliner* pendiri usaha tersebut. Seorang petugas hubungan tamu atau GRO berada digaris depan layanan pelanggan. GRO adalah salah satu pekerja hotel pertama untuk menyambut tamu ketika tamu tiba. Seorang GRO menyediakan pelayanan yang luar biasa kepada tamu dan memastikan pengalaman tamu yang akan selalu diingat.

Seorang GRO harus memiliki kemampuan untuk menghafal atau mengenali nama-nama tamu, jika GRO tidak dapat menghafal nama-nama seluruh tamu yang menginap pada saat itu, GRO seharusnya bisa menghafal nama-nama tamu tetap (*repeater guest*). GRO menyambut dan mengucapkan salam, mengecek kembali daftar tamu harian yang akan tiba (*expected arrival list*), mendampingi tamu, menyiapkan dan mendistribusikan amenities untuk menyambut tamu tiba.

GRO juga bertugas mengantar tamu VIP ke kamar dan mengecek kondisi kamar-kamar tersebut sebelum tamu masuk. GRO harus bertindak sigap dan tangkas dalam membantu tamu sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Ketika ada *complain*, GRO akan mengizinkan tamu untuk berbicara terlebih dahulu

kemudian menawarkan solusi. GRO mencatat segala aktifitas harian di *log book* untuk memastikan petugas *shift* selanjutnya mengetahui segala sesuatu yang membutuhkan perhatian ekstra (*extra attention*). Seorang GRO juga harus selalu menjaga sikap ramah tamah dan etika dalam menyambut tamu, selain itu GRO juga mempromosikan seluruh fasilitas hotel dan mengetahui area sekitar jika suatu saat tamu menanyakan arah. Seorang GRO juga harus mengenali tempat-tempat terbaik untuk berwisata, berbelanja dan berwisata.

Hospitality bukan hanya soal keramah tamahan, namun *hospitality* yang merupakan pengetahuan dan seni yang kompleks dalam menjual sebuah jasa, yaitu jasa dengan pelayanan yang penuh rasa hormat dan penuh rasa kemanusiaan sesuai kebutuhan jiwa manusia yang ingin dihormati dan dihargai sebagai manusia seutuhnya yang memiliki akal dan budi. Bisnis *hospitality* bukan hanya tentang menjual kamar-kamar ataupun menjual makanan dan minuman, tetapi bisini *hospitality* adalah bisnis yang membutuhkan jiwa atau ruh dalam sendi-sendi operasionalnya. *Hospitality* adalah mengenai bagaimana menciptakan produk mati menjadi hidup sehingga langsung dapat menyentuh perasaan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik mengambil penelitian tentang **“Analisis Peran Gro (*Guest Relation Officer*) Sebagai Media Penghubung Tamu Dalam Meningkatkan Kinerja *Front Office Department* Di Hotel Eastparc Yogyakarta”**.

B. Fokus 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 agar kinerja *Front office department* khususnya GRO dapat meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Eastparc Yogyakarta yang bisa menimbulkan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut : Bagaimana Peran Gro (*Guest Relation Officer*) Sebagai Media Penghubung Tamu Dalam Meningkatkan Kinerja *Front Office Department* Hotel Eastparc Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran GRO (*Guest Relation Officer*) Sebagai Media Penghubung Tamu Dalam Meningkatkan Kinerja *Front Office Department* Di Hotel Eastparc Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

Dengan mengacu pada tujuan penelitian, 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 Eastparc Yogyakarta untuk dapat meningkatkan, mengembangkan serta menyempurnakan perannya dalam menjalankan operasional hotel khususnya *Guest Relation Officer* dan meningkatkan kualitas pelayanan.