

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kepada hasil penelitian dengan kualitatif pada tehnik wawancara, dokumentasi, dan kuisisioner pada lokasi Hotel Eastparc Yogyakarta tentang Analisis Peran *Guest Relation Officer* Sebagai Media Penghubung Tamu Dalam Meningkatkan Kinerja Di *Front Office Department* dapat diambil beberapa kesimpulan. Adapun kesimpulan tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut :

1. Seorang *Guest Relation Officer* adalah petugas hotel atau *frontliner* sebuah hotel. Citra atau *image* sebuah hotel tergantung dari orang pertama yang bertemu dengan tamu. Seorang *Guest Relation Officer* harus bisa bagaimana caranya menjaga penampilannya seperti riasan wajah, tatanan rambut, seragam, bau mulut dan bau badan agar tidak mengganggu tamu. Seorang *Guest Relation Officer* harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal khususnya kepada tamu istimewa hotel atau *VIP Guest*. Agar tidak timbul komplek, seorang *Guest Relation Officer* harus menguasai standar pelayanan yang ditetapkan perusahaan kepada tamu hotel khususnya *VIP Guest*.
2. Didalam bekerja, tentunya seorang *Guest Relation Officer* harus bisa berkomunikasi baik dengan tamu baik itu komunikasi verbal atau non verbal.

Seorang *Guest Relations Officer* harus mampu mendengarkan keluhan yang mungkin timbul dari para tamu. Dia harus tetap tenang dan merespon secara positif terhadap tamu yang standar keinginannya tidak terpenuhi atau komplek..

3. *Guest Relations Officer* bertugas untuk mempromosikan hotel mereka atau pendirian usaha. Dia menyajikan kepada para tamu apa fasilitas hotel harus membuat mereka tetap tak terlupakan banyak. Dia menentukan bahwa tamu puas dan mempertahankan kepuasan mereka sepanjang waktu mereka di dalam hotel. Seorang *Guest Relations Officer* membantu para tamu dalam kebutuhan perjalanan mereka, seperti wisata yang dapat mereka nikmati, makanan atau wisata kuliner khas, berbelanja oleh-oleh atau menyewa mobil yang mungkin tamu butuhkan selama mereka berada di hotel.
4. Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai kinerja sesuai dengan 7 faktor penilaian kinerja menurut Dessler (2000:152) menunjukkan bahwa *Guest Relation Officer* mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja di *front office department* hal itu melalui kuisioner presentasi.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa kekurangan mengenai Peran *Guest Relation Officer* Sebagai Media Penghubung Tamu Dalam Meningkatkan Kinerja *Front Office Department* Di Hotel Eastparc Yogyakarta, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran diantaranya :

1. Sebagai petugas *frontliner*, *Guest Relation Officer* harus lebih peduli lagi dalam menjaga penampilannya. Karena *Guest Relation Officer* berperan sebagai citra atau *image* hotel kepada tamu.
2. Kenyamanan tamu dalam berkomunikasi harus lebih diperhatikan lagi seperti intonasi yang lebih diperjelas atau lebih ditambah lagi volume suara agar tamu dapat memahami apa yang diungkapkan oleh *Guest Relation Officer* di Hotel Eastparc Yogyakarta.
3. Dalam penanganan keluhan tamu, *Front Office Manager* memberikan pendampingan kepada seorang *Guest Relation Office* agar dalam menangani keluhan tamu atau memberikan solusi kepada tamu bisa lebih baik lagi.
4. Seorang *Guest Relation Officer* harus menguasai komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Karena untuk memudahkan dalam melayani tamu-tamu yang berkebutuhan khusus.
5. Dalam penanganan tamu VIP, jika jam kedatangan tamu sudah diketahui makan sebaiknya dalam mempersiapkan kedatangannya harus bisa lebih awal lagi agar lebih maksimal dalam hal persiapan kelengkapan yang dibutuhkan tamu VIP sesuai dengan standar tamu VIP di Hotel Eastparc Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, S Ruky. 2003. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono. 2016. *Teori Dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Dessler, Gary. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Terjemahan*. Jakarta: PT.Prenhallindo
- Hartatnto, Yuliana F. 2015. *Indonesia Ayo Grooming*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hermawan, H. Brahmanto, E. & Hamzah, F. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar Komunikasi*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Front Office Praktis Administrasi Dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.

Santoso. 2016. *Statistika Hospitalitas*. Yogyakarta: Deepublisher

Sugiarto, Endar. 2000. *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*. Jakarta :
Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sambodo, Agus. Bagyono. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Manajemen
Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*.
Jakarta: Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*.
Yogyakarta: Andi

Dokumen Hotel Eastparc Yogyakarta



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempe), Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 1268 /Q.AMPTA/VI/2019
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 24 Juni 2019

Kepada Yth
Bapak/Ibu
HRD Hotel Eastparc Yogyakarta
Jl. Laksda Adisucipto KM. 6,5 Jalan Kapas No. 1,
Ngentak, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Department Hotel Eastparc, Yogyakarta, selama 04 minggu terhitung mulai tanggal 26 Juni 2019 sampai dengan tanggal 26 Juli 2019, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Juliyani Hartati
No Mahasiswa : 315100851
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"ANALISIS PERAN GRO (GUEST RELATION OFFICER) SEBAGAI MEDIA PENGHUBUNG TAMU DALAM MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA". Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua


Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
-File

Yogyakarta, 28 Juni 2019

No : EPH/HRD/SKL/024/VI/2019

Hal : **Surat Balasan Permohonan Penelitian**

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riza M. Hamdi

Jabatan : Director of Human Resources

Menyampaikan bahwa kami menerima pengajuan permohonan untuk melakukan penelitian dengan rincian di bawah ini:

Nama mahasiswi : Juliyani Hartati

NIM : 315100851

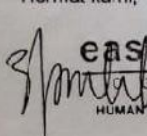
**Judul Penelitian : Analisis Peran GRO (Guest Relation Officer) Sebagai Media
Penghubung Tamu Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office Department
Di Hotel Eastparc Yogyakarta.**

Waktu Penelitian : 26 Juni 2019 sampai dengan 26 Juli 2019

Besar harapan kami agar hasil-hasil dari penelitian ini dipergunakan semata-mata untuk keperluan perkuliahan.

Demikian informasi ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

 **eastparc**hotel
Y O G Y A K A R T A
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

Riza M. Hamdi

Director of Human Resources

LEMBAR WAWANCARA

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

FRONT OFFICE DEPARTMENT (GUEST RELATION OFFICER)

HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA

Narasumber : Dea

Jabatan : Guest Relation Officer

1. Bagaimana langkah yang dilakukan oleh seorang *Guest Relation Officer* dalam menciptakan kesan pertama atau *first impression* kepada tamu hotel dalam meningkatkan kinerja di *Front Office Department* ?
2. Bagaimana standar Grooming yang baik sebagai Guest Relation yang baik ?
3. Bagaimana cara yang dilakukan oleh seorang Guest Relation Officer dalam menjaga penampilannya ?
4. Bagaimana cara seorang Guest Relation sebagai Front liner dalam menciptakan citra hotel atau image yang baik kepada tamu ?
5. Apakah kondisi tubuh yang baik sangat berpengaruh dalam menciptakan kesan yang baik kepada tamu ?
6. Bagaimana cara seorang Guest Relation Officer dalam memberikan perhatian khusus kepada tamu yang berkebutuhan khusus atau memiliki kebutuhan khusus seperti tamu VIP ?

7. Bagaimana cara seorang guest relation officer dalam memberikan perhatian kepada tamu ?
8. Bagaimana sikap seorang guest relation officer dalam mengalihkan perhatian tamu ketika tamu sedang menunggu seperti menunggu penjemputan atau menunggu kamar yg sedang dibersihkan ?
9. Bagaimana cara berkomunikasi yang baik sebagai seorang guest relation officer ?
10. Informasi yang seperti apakah yang dapat guest relation officer sampaikan kepada tamu selama tamu menginap di hotel ?
11. Apakah komunikasi antara Guest relation dengan department yang terkait berjalan dengan baik ?
12. Bagaimana langkah yang diambil oleh seorang guest relation ketika komunikasi tidak berjalan dengan baik ?
13. Apakah dalam menjalankan tugas, seorang Front Desk atau Guest Service Agent membantu seorang *Guest Relation Officer* dalam proses penyampaian informasi yang cepat dan akurat mengenai kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh tamu ?
14. Bagaimana sikap seorang guest relation officer dalam menangani complaint dari tamu ?
15. Jika guest relation officer tidak dapat menyelesaikan complaint tamu, apa tindakan selanjutnya yang diambil oleh seorang Guest relation officer dalam menyelesaikan complaint tamu tersebut ?

16. Apakah Guest relation officer melibatkan section lain di front office dalam menangani complaint tamu ?
17. Didalam suasana apakah anda melibatkan Front Office Manager dalam menghadapi complaint dari tamu ?
18. Apakah ada cara khusus dalam menangani complaint dari tamu ?
19. Apakah seorang Guest Relation Officer harus memiliki keterampilan social dan bahasa tubuh dalam melayani tamu hotel ?
20. Apakah dalam bekerja dukungan dari department yang terkait dapat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja seorang Guest Relation Officer ?

HASIL WAWANCARA

Hasil Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan untuk memperoleh data yang akan digunakan sebagai acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Wawancara dilakukan di Hotel Eastparc Yogyakarta pada tanggal 26 Juni 2019

Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu Staff *Guest Relation Officer* yaitu Mba Dea sebagai narasumber. Berikut adalah hasil wawancara penelitian dengan narasumber :

J : Peneliti

N : Narasumber

J : Bagaimana langkah yang dilakukan oleh seorang *Guest Relation Officer* dalam menciptakan kesan pertama atau *first impression* kepada tamu hotel dalam meningkatkan kinerja di *Front Office Department* ?

N : Kalau menurut saya, *first impression* kepada tamu adalah senyum. Bagaimana kita menyapa tamu maka mereka merasa dekat dengan kita. Yang penting kita harus ramah. Ramahnya dalam artian tidak hanya dalam kata saja tetapi harus dilakukan dengan cara kita tersenyum, kita tanya “Ibu dari mana ? tujuannya apa “ disini kita cerita maka tamu akan merasa dekat dengan kita.

J : Bagaimana standar Grooming yang baik sebagai *Guest Relation* yang baik ?

N : Kalau menurut saya first time tamu melihat dari bagaimana GRO nya ya itu bagaimana hotelnya atau mencerminkan bagaimana hotelnya. Dari tatanan rambutnya harus rapi, masalah bajunya juga harus rapi dan kita harus menjaga aroma mulut dan badan.

J : Bagaimana cara yang dilakukan oleh seorang Guest Relation Officer dalam menjaga penampilannya ?

N : Kalau saya sendiri tidak sering berkaca, tapi saya menyadari diri sendiri. Sekiranya saya bau mulut, saya prepare membawa permen disaku. Karna seorang GRO lebih sering ngobrol dengan tamu jadi harus wangi supaya tamu tidak terganggu. Pas break saya prepare lagi badab saya seperti baju saya bagaimana, tatanan rambut saya bagaimana.

J : Bagaimana cara seorang Guest Relation sebagai Front liner dalam menciptakan citra hotel atau image yang baik kepada tamu ?

N : Dalam menciptakan image yang baik kepada tamu yang pertama senyum, terus kita sapa, terus kita tanya-tanya dan berusaha menarik perhatian tamu secara otomatis tamu akan bisa menilai kita dan tamu tidak segan untuk minta tolong atau meminta bantuan kepada kita.

J : Apakah kondisi tubuh yang baik sangat berpengaruh dalam menciptakan kesan yang baik kepada tamu ?

N : Iya sangat perlu, karena saya juga disini sendiri dan saya harus berusaha menjaga kesehatan tubuh saya. Kondisi tubuh sangat penting bagi saya, contohnya ketika saya sedang batuk itu membuat saya sangat susah untuk dekat dengan tamu, apalagi tamu saya membawa anak kecil secara tidak langsung orang tuanya kurang enak dekat dengan saya.

J : Bagaimana cara seorang Guest Relation Officer dalam memberikan perhatian khusus kepada tamu yang berkebutuhan khusus atau memiliki kebutuhan khusus seperti tamu VIP ?

N : Kalau untuk tamu berkebutuhan khusus saya samakan dalam saya melayani. Saya berikan senyuman, perhatian, malah saya berikan perhatian yang lebih banyak ketika dia memakai kursi roda saya tawarkan untuk ke playground yang diluar atau outdoor bisa lewat dari sebelah sini. Jadi dia tidak merasa tidak diperhatikan.

Untuk tamu VIP saya utamakan dari tamu yang lainnya. Dari check-in time nya, dari prepare kunci dan semuanya beda. Saya orang nya detail misalnya saya hari ini ada kedatangan tamu VIP otomatis saya harus cek kamarnya itu mungkin sekitar 10 menit cukup untuk mengecek kamar dan saya juga mengajak supervisor juga secara langsung setelah mereka membersihkan kamar dan saya cek sesuai arah jarum jam.

J : Bagaimana cara seorang guest relation officer dalam memberikan perhatian kepada tamu ?

N : Kalau untuk memberikan perhatian misalnya ada tamu yang sedang mengobrol dengan staff yang lain saya tanyakan apa masalahnya dan secara tidak langsung saya yang akan handle tamunya misalkan tamu nya membutuhkan sesuatu langsung saya memberikan solusinya. Sebisa mungkin saya bantu sehingga tamu merasa diperhatikan dan nyaman dihotel ini.

J : Bagaimana sikap seorang guest relation officer dalam mengalihkan perhatian tamu ketika tamu sedang menunggu seperti menunggu penjemputan atau menunggu kamar yg sedang dibersihkan ?

N : Untuk tamu yang menunggu, pertama jika tamu di front desk saya akan ajak ngobrol “permisi ibu dengan ibu siapa “ jika tamu nya sedang menunggu kamar yang belum ready saya ajak ke restaurant dulu sambil menuju ke restaurant saya bakal tanyakan “ ibu dari mana, tujuannya liburan keluarga atau bagaimana” jika dijawab “Iya” maka saya akan jelaskan fasilitas yang ada dihotel ini untuk keluarga dan lain-lain. Secara tidak langsung waktu akan terus berjalan dan kamar akan ready dan tamu merasa tidak menunggu terlalu lama.

J : Bagaimana cara berkomunikasi yang baik sebagai seorang guest relation officer ?

N : Kalau menurut saya komunikasi yang baik adalah yang penting tamu merasa nyaman dengan kosa kata kita yang penting kalau formal tidak terlalu formal banget yang penting kita sopan, berusaha untuk menjaga kosa kata saja dan tidak menyinggung.

J : Informasi yang seperti apakah yang dapat guest relation officer sampaikan kepada tamu selama tamu menginap di hotel ?

N : Informasi yang saya sampaikan tentunya banyak. Ketika mereka baru datang dan setelah mendapatkan kunci, saya akan antar mereka ke kamar. Ketika saya mengantarkan tamu ke kamar disitu saya jelaskan fasilitas yang ada disini dan nanti ketika ada masalah bisa langsung infokan ke kami. Dan saya akan informasikan juga jika disini kita paperless atau tidak ada kertas untuk informasi apapun atau fasilitas, jadi tamu saya infokan untuk menelfon ke *extention* "0" untuk menanyakan kebutuhannya. Dan untuk *guest comment* nya saya langsung tanyakan ke tamu *comment* nya seperti apa kemudian saya ketika dikomputer kerja saya kemudian saya share melalui email.

J : Apakah komunikasi antara Guest relation dengan department yang terkait berjalan dengan baik ?

N : Iya harus berjalan dengan baik. Pertama dengan House Keeping saya harus koordinasi masalah kamar karena yang prepare mereka. Dengan Restaurant saya juga harus berhubungan baik masalah welcome drink atau apapun itu. Dengan Pastry saya juga harus koordinasi dalam pembuatan cake Birthday untuk tamu, cake atau VIP treatment saya untuk tamu VIP saya. Dengan Engineering saya juga harus koordinasi masalah kamar jika ada yang trouble contohnya AC saya harus hubungi mereka. Dengan security juga contohnya dalam pengaturan kendaraan yang dibawa oleh VIP. Secara tidak langsung saya harus berhubungan baik dengan departemen yang lain.

J : Bagaimana langkah yang diambil oleh seorang guest relation ketika komunikasi tidak berjalan dengan baik ?

N : Ketika komunikasi tidak berjalan dengan baik, saya lebih baik mengalah. Misalnya ada masalah atau gimana saya tidak mau memperbesar masalah karena jika saya mempersebsar masalah hanya akan merugikan saya. Jadi saya lebih memberikan saran harusnya seperti ini dan tidak menyudutkan.

J : Apakah dalam menjalankan tugas, seorang *Front Desk* atau *Guest Service Agent* membantu seorang *Guest Relation Officer* dalam proses penyampaian informasi yang cepat dan akurat mengenai kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh tamu ?

N : Front desk dan GRO sangat saling berhubungan dan saling membantu karena tanpa front desk saya tidak bisa mendapat informasi apa-apa. Untuk penyampaiannya otomatis yang akan memberitahu semua fasilitas hotel tentu dari Guest Service Agent dulu. Dari Guest Service Agent kemudian tamu langsung bertemu saya ketika tamu selesai check-in tamu langsung saya yang handle.

J : Bagaimana sikap seorang guest relation officer dalam menangani complaint dari tamu ?

N : *Complaint* anggap saja sebagai hadiah. Jadi jangan takut dan jangan anggap itu sebuah hal yang menyeramkan. Jadi untuk menghadapi complaint yang pertama kita dengarkan dulu apa yang tamu ucapkan sampai tamu selesai

menyampaikan semua keluhannya. Setelah itu kita kasih solusinya kita jelaskan apa yang terjadi sebenarnya.

J : Jika guest relation officer tidak dapat menyelesaikan complaint tamu, apa tindakan selanjutnya yang diambil oleh seorang Guest relation officer dalam menyelesaikan complaint tamu tersebut ?

N : Selama ini complaint dari tamu masih bisa saya handle, tapi sekiranya tidak memungkinkan jadi kita saling bekerja sama untuk berdiskusi dan jika tidak bisa juga baru kita sampaikan dengan front office manager dan kita menyelesaikannya bersama-sama.

J : Apakah Guest relation officer melibatkan section lain di front office dalam menangani complaint tamu ?

N : Untuk saat ini saya belum melibatkan section lain. Selagi bisa saya handle saya handle sendiri walaupun nanti ada kesulitan, departemen front office yang bakal membantu.

J : Didalam suasana apakah anda melibatkan Front Office Manager dalam menghadapi complaint dari tamu ?

N : Saya melibatkan front office manager saya ketika kondisi yang tidak memungkinkan untuk dihandle sendiri oleh GRO nanti Front office manager yang akan membantu saya dalam menangani complaint dari tamu atau staff front office yang lain yang masih diruang lingkup kerja saya.

J : Apakah ada cara khusus dalam menangani complaint dari tamu ?

N : Cara khusus dalam menangani complaint tamu kurang lebih sama saja.

Khususnya mungkin kami lebih memberikan pengertian khusus atau kita ajak kefasilitas yang khusus sebagai permintaan maaf berupa complimentary hotel atau bisa berupa compliment makanan. Tergantung jenis complaint nya. Jika complaint nya mengenai kamar, mungkin kita bisa membeikan complimentary voucher kamar.

J : Apakah seorang Guest Relation Officer harus memiliki keterampilan social dan bahasa tubuh dalam melayani tamu hotel ?

N : Untuk keterampilan bahasa tubuh biasanya saya lebih banyak menggunakan tangan yang saya gerakan. Keterampilan social nya saya harus mempunyai rasa empati yang tinggi terhadap orang-orang disekitar saya khususnya tamu saya.

J : Apakah dalam bekerja dukungan dari department yang terkait dapat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja seorang Guest Relation Officer ?

N : Dukungan dari departemen front office sangat berpengaruh didalam saya bekerja. Saya harus bisa bekerja sama dengan mereka, saya harus menjaga komunikasi yang baik dengan mereka. Karena jika saya tidak bisa bekerja sama dengan mereka otomatis kinerja saya juga akan menurun.

KUISIONER

DAFTAR KUESIONER

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

I. Identitas Responden :

Narasumber :

Jabatan :

II. Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda checklist (✓) sesuai dengan pilihan jawaban yang ada pada kolom isian yang tersedia.

Penelitian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini :

SS = Sangat Setuju skala 4

S = Setuju skala 3

TS = Tidak Setuju skala 2

STS = Sangat Tidak Setuju skala 1

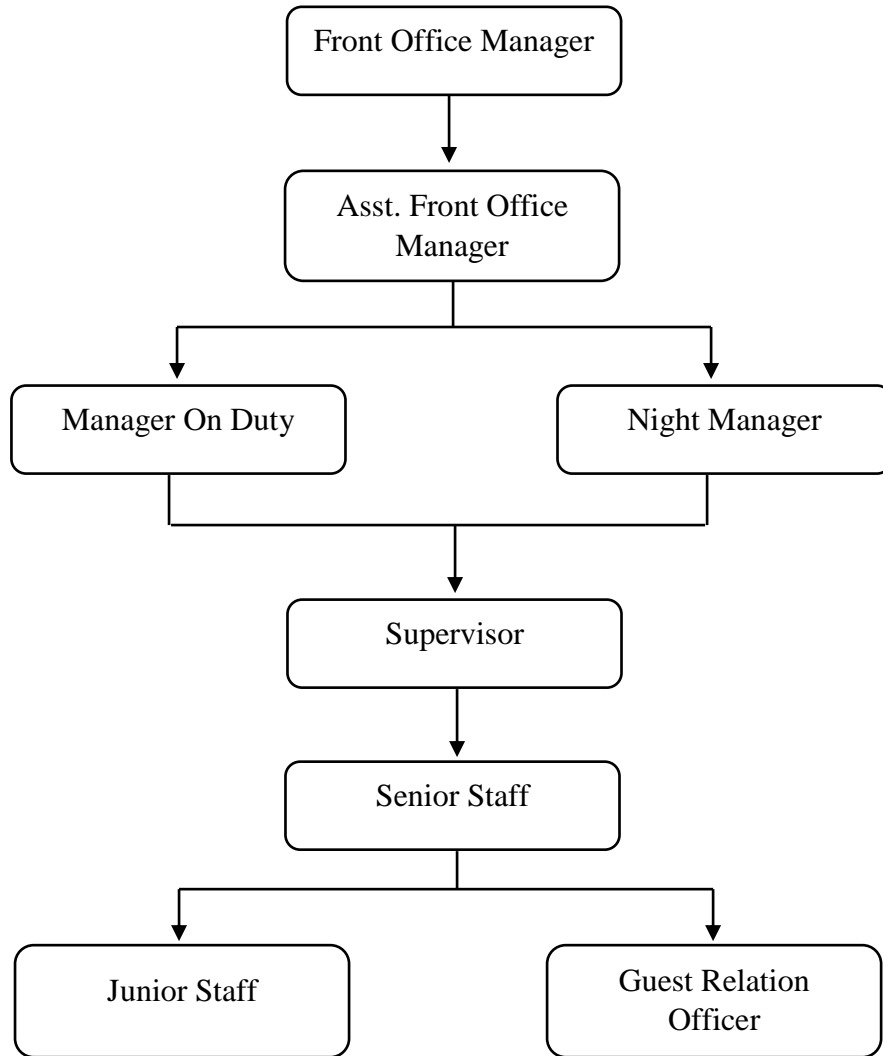
III. Daftar Pertanyaan :

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Apakah Seorang GRO sudah mempunyai keterampilan atau ketelitian yang baik dalam bekerja ?				
2	Apakah Seorang GRO mempunyai kuantitas atau sudah berkontribusi dengan baik didalam bekerja ?				
3	Apakah seorang GRO selalu memeberikan saran atau masukan kepada tamu dengan baik ?				
4	Apakah seorang GRO merupakan seseorang yang mempunyai kedisiplinan yang baik ?				
5	Apakah seorang GRO sudah mampu bekerja sama dengan baik ? baik didepartemen front office maupun dengan departemen yang lain ?				
6	Apakah seorang GRO merupakan seseorang yang mempunyai inisiativ atau tanggung jawab yang baik didalam bekerja ?				
7	Apakah seorang GRO merupakan seseorang yang ramah tamah atau mempunyai <i>personal quality</i> yang baik ?				

HASIL KUISIONER

RESP	PERTANYAAN						
	1	2	3	4	5	6	7
1	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	3	4
6	4	3	3	3	3	4	3
7	4	3	3	3	3	3	3
8	4	3	3	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3

STRUKTUR ORGANISASI *FRONT OFFICE DEPARTMENT*





NAMA MAHASISWA :

NO. MAHASISWA :

JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
4	17/6/19	Langsung di Quori ruce	Drj
5	22/6/2019	Quorier Lembangan di bimbingan di bimbingan pd	Drj
6	27/6/19	Proposal AEC	Drj
7	27/6/19	lihat catatan di dalam.	Drj
8	27/6/19	expikan langsung di hand waan cam klatik & lara Open Drj	Drj

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		Apresiasi dike sds fax.	Drj
		Langsung pribadi	
		Sub III :	
	14/2019	- pembeda yg mada ortodoksi bca mda tujuan purpose	Drj
		Sub IV :	
		- Ganda	
		Ekspede sipubli	Drj
		simi gtu pds dlatika	



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____

NAMA PEMBIMBING II : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
9	10/12/2019	Menyampaikan materi tentang masalah abstrak dan pada kesimpulan, Tolong di masukkan hasil laporan dari FO yang GERO tentang	
10	11/12/2019	Cerpen Aca	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	11/07	Menyampaikan materi tentang tentang hwa hrs ada. tabel hasil output. superi 2.7	
	19/07	Bal II - persialih penerin sen-za EYD	
	15/07	Bab V awal oke ke puaon	

FOTO-FOTO

Guest Relation Officer Counter



Guest Relation Officer Counter



Handling Guest



Handling Guest



Handling Guest



Handling Guest



Deluxe Room



Premier Room



Junior Suite



Presidential Suite



Executive Suite



Balcony



The Garden Ballroom



The Garden Room



Auditorium



Seminar Room



Board Room



Conference Room



Restaurant



Restaurant



Swimming Pool



Play Ground

