

SKRIPSI

**USAHA *GUEST RELATION OFFICER* DALAM
MENINGKATKAN *OCCUPANCY* MELALUI *ONLINE REVIEW*
TRIPADVISOR TAMU DI THE PHOENIX HOTEL
YOGYAKARTA**



Oleh

PRIMA SUKMADIANTI PUTRI

NO.MHS: 317200343

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2020

**USAHA *GUEST RELATION OFFICER* DALAM
MENINGKATKAN *OCCUPANCY* MELALUI *ONLINE REVIEW*
TRIPADVISOR TAMU DI THE PHOENIX HOTEL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh

PRIMA SUKMADIANTI PUTRI

NO.MHS: 317200343

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2020

**USAHA GUEST RELATION OFFICER DALAM
MENINGKATKAN OCCUPANCY MELALUI ONLINE REVIEW
TRIPADVISOR TAMU DI THE PHOENIX HOTEL
YOGYAKARTA**



Oleh

PRIMA SUKMADIANTI PUTRI

NO.MHS: 317200343

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Dra, Sri Larasati, M.M
NIDK: 880188033420

Pembimbing II

Nikasius Jonet S, S.Sos., M. Si
NIDN: 0518117401

Mengetahui
Ketua Jurusan

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

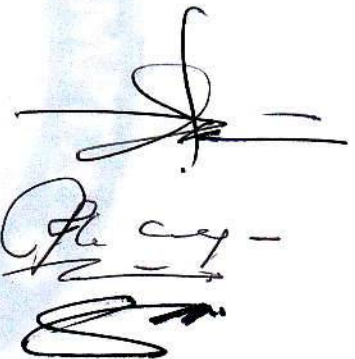
BERITA ACARA UJIAN
USAHA *GUEST RELATION OFFICER* DALAM
MENINGKATKAN *OCCUPANCY* MELALUI *ONLINE REVIEW*
TRIPADVISOR TAMU DI THE PHOENIX HOTEL
YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh
PRIMA SUKMADIANTI PUTRI
No.Mhs : 317200343
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal :

TIM PENGUJI

Penguji Utama : **Drs. Budi Hermawan, M.M** :
NIDN: 0523026601
Penguji I : **Dra. Sri Larasati, M.M** :
NIDK: 880188033420
Penguji II : **Nikasius Jonet S, S.Sos., M. Si** :
NIDN: 0518117401



Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al-Baqarah: 286)

“Love Myself. Love Yourself. Peace”

(BTS, Min Yoongi)

“The only time you should ever look back, is to see how far you've come”

(BTS, Butterfly)

“Even if you're not perfect, you're limited edition”

(BTS, Kim Namjoon)

“Don't be trapped in someone else's dream”

(BTS, Kim Taehyung)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Kedua orangtua tercinta. Bapak Sipartulah yang selama ini telah memberikan dukungan moral, materi, dan doa serta Ibu Sri Sumaningsih yang selalu memberikan dukungan serta doa untuk saya. Terimakasih sudah dengan sabar membimbing dan mendoakan saya hingga sampai sekarang ini. Semoga diberikan kesehatan selalu untuk kedua orangtuaku tercinta.
3. Adik-adikku tercinta Muhammad Naufal dan Hanifah Haqi yang telah mendoakan dan menjadi penghibur serta memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk sahabatku dari SMK hingga kuliah ditempat yang sama serta teman *internship* selama mengikuti Japan Training Program Arsyi Kharisma. Semoga bisnis yang telah kita rencanakan segera terealisasikan.
5. Teruntuk teman-teman seperjuangan selama mengikuti Japan Training Program di Mahoroba Hotel dan Hanayura Hotel , Noboribetsu Hokkaido yang telah memberikan semangat dan doa kepada saya.

6. Seluruh teman kelas DIII PH A angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga saya bisa lanjut ke DIV Pengelolaan Perhotelan dan mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar.
7. Seluruh karyawan The Phoenix Hotel Yogyakarta khususnya *Front Office Department* yang bersedia memberikan pengalaman dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Almamater kampus penulis STP AMPTA YOGYAKARTA serta seluruh teman-teman angkatan 2015 yang saling mendoakan dan berjuang dalam menyelesaikan skripsi dan tugas akhir.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya serta dengan usaha dan perjuangan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah mengetahui dan menjelaskan tentang Usaha *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan *occupancy* melalui *online review* TripAdvisor tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Dra, Sri Larasati, M.M selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Nikasius Jonet S, S.Sos., M. Si selaku Pembimbing II yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Bapak Hermawan Prasetyanto S.Sos, S.ST, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Bapak Charist Hidayat selaku HR Koordinator yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
7. Kepada staff *Front office Department* khususnya staff *Guest Relation Officer* yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.

Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaiki dan penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Juli 2020

Prima Sukmadiani Putri

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
SURAT PERNYATAAN	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	
1. Pariwisata	4
2. Hotel	5
a. Pengertian Hotel	5
b. Fungsi, Tujuan, dan Peranan Hotel	6

c. Pengelompokan Hotel	7
3. <i>Guest Relation Officer</i>	9
4. <i>Online Review</i>	12
B. Kerangka Pemikiran	23
C. Penelitian Terdahulu	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian	27
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3. Teknik Cuplikan	28
4. Sumber Data	28
a. Sumber Data Primer	28
b. Sumber Data Sekunder	29
5. Teknik Pengumpulan Data	29
a. Observasi	29
b. Wawancara	30
c. Dokumentasi	30
d. Studi Pustaka	30
6. Keabsahan Data	31
a. Triangulasi Sumber	31
b. Triangulasi Teknik	31
c. Triangulasi Waktu	32
7. Metode Analisis Data	32
a. Tahap Reduksi Data	32
b. Tahap Penyajian Data	33
c. Menarik Kesimpulan	33
8. Alur Penelitian	33

9. Jadwal Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
1. Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta	35
2. Lokasi The Phoenix Hotel Yogyakarta	37
3. Fasilitas	38
4. Tipe Kamar dan Harga Kamar	45
B. Hasil Penelitian	49
1. Usaha Yang Dilakukan <i>Guest Relation Officer</i> dalam Meningkatkan <i>Online Review</i> Tamu	49
2. Pentingnya <i>Review</i> Dari Tamu	57
3. Penggunaan TripAdvisor Sebagai Sarana <i>Online Review</i> Tamu.....	60
4. <i>Review</i> Negatif Yang Diberikan Tamu Di TripAdvisor...	64
5. Kendala <i>Guest Relation Officer</i> dalam Usahnya Mengajak Tamu Hotel Untuk Memberikan <i>Review</i>	68
6. Manfaat Lain TripAdvisor Bagi The Phoenix Hotel Yogyakarta Selain Sebagai Sarana <i>Online Review</i> Hotel	71
C. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Jadwal Penelitian	34
Tabel 4.1	: Tipe dan Harga Kamar	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Distribution of Hotel Reviews	16
Gambar 1.2	: Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1	: The Phoenix Hotel Yogyakarta	38
Gambar 4.2	: My Spa	39
Gambar 4.3	: <i>Fitness Centre</i>	39
Gambar 4.4	: <i>Swimming Pool</i>	40
Gambar 4.5	: Vino Bar	41
Gambar 4.6	: <i>Lobby</i> The Phoenix Hotel Yogyakarta	42
Gambar 4.7	: <i>Paprika Restaurant and Terrace Lounge 1918</i>	43
Gambar 4.8	: <i>Inhouse Tour</i>	44
Gambar 4.9	: <i>Vintage Mercedes Benz 180</i>	44
Gambar 4.10	: <i>Chef Table</i>	45
Gambar 4.11	: <i>Superior Room</i>	46
Gambar 4.12	: <i>Deluxe Legacy</i>	47
Gambar 4.13	: <i>Deluxe Legacy Pool View</i>	47
Gambar 4.14	: <i>Phoenix Executive</i>	48
Gambar 4.15	: <i>Legendary Suite</i>	49
Gambar 4.16	: Kartu Akses TripAdvisor	54
Gambar 4.17	: Contoh <i>Review</i> Positif di TripAdvisor	55
Gambar 4.18	: Contoh <i>Review</i> Negatif di TripAdvisor	66
Gambar 4.19	: <i>Ranking</i> The Phoenix Hotel di TripAdvisor	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Penelitian
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 3	Hasil Wawancara
Lampiran 4	Dokumentasi Kegiatan Penelitian
Lampiran 5	Catatan Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Pertumbuhan dan perkembangan industri perhotelan yang pesat diikuti dengan perkembangan penggunaan internet membuat semua orang cenderung mencari informasi secara *online*. *Online review* yang diberikan oleh tamu memberikan pengaruh terhadap tingkat *occupancy* di hotel. Di The Phoenix Hotel Yogyakarta seorang *Guest Relation Officer* bertanggung jawab mengenai *online review* yang ada di TripAdvisor hotel.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui usaha *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan *occupancy* melalui *online review* TripAdvisor tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara dengan *Staff Guest Relation Officer* dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian dengan *Staff Guest Relation Officer* diketahui bahwa usaha yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* untuk meningkatkan *occupancy* melalui *online review* di TripAdvisor sudah maksimal namun masih memiliki beberapa kendala seperti tamu terlalu sibuk, tamu malas, dan tamu menganggap bahwa itu adalah hal yang tidak penting. Untuk mengatasi kendala tersebut *Staff Guest Relation Officer* memiliki cara lain untuk meminta tamu menuliskan *review* mereka dengan cara melakukan *courtesy*, memberikan kartu akses TripAdvisor kepada tamu, dan mengirimkan *e-mail* kepada tamu disaat tamu telah *check-out*. Kelebihan dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa TripAdvisor memberikan manfaat lain bagi hotel yaitu untuk meningkatkan kinerja, sebagai media promosi secara *online*, sebagai tempat untuk *booking room*, dan juga sebagai *rating* hotel.

Kata Kunci : *Online Review, TripAdvisor, Guest Relation Officer*

ABSTRACT

The rapid growth and development of the hospitality industry followed by the development of internet usage makes everyone tend to search information by online. Online reviews given by guests have an influence on the level of occupancy at the hotel. At The Phoenix Hotel Yogyakarta a Guest Relations Officer is responsible for online reviews that are on TripAdvisor hotels.

This research was conducted aiming to determine the Guest Relations Officer's efforts in increasing occupancy through a TripAdvisor guest online review at The Phoenix Hotel Yogyakarta. This research uses descriptive qualitative method with observational data collection techniques, interviews with Guest Relations Officer Staff and documentation.

From the results of research with the Guest Relations Officer Staff it is known that the efforts made by the Guest Relations Officer to improve occupancy by online reviews on TripAdvisor have been maximized but still have some obstacles such as guests are too busy, guests are lazy, and guests consider that it is not important. To overcome these obstacles Guest Relations Officer Staff has other ways to persuade guests by courtesy, giving guests a TripAdvisor access card, and e-mailing guests when guests have checked out. The advantages of this research are also known that TripAdvisor provides other benefits for hotels, namely to improve performance, as a promotional medium, as a place for booking rooms, as rating hotel.

Keywords: Online Review, TripAdvisor, Guest Relations Officer

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prima Sukmadianti Putri

NIM : 317200343

Program Studi : DIV Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : USAHA *GUEST RELATION OFFICER* DALAM
MENINGKATKAN *OCCUPANCY* MELALUI *ONLINE*
REVIEW TRIPADVISOR TAMU DI THE PHOENIX
HOTEL YOGYAKARTA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulis karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Juli 2020



Prima Sukmadianti Putri

No.MHS: 317200343

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan dalam dunia pariwisata di Indonesia memang sangat pesat. Beberapa daerah di setiap kota di Indonesia menyediakan berbagai macam daya tarik wisata yang menarik untuk dikunjungi. Pertumbuhan dan perkembangan sektor pariwisata mengalami peningkatan secara signifikan. Hal ini diikuti dengan perkembangan di Industri perhotelan.

Hotel tidak hanya sebagai penyedia penginapan namun juga menyediakan fasilitas lainnya seperti, restoran, resort/rekreasi, MICE, Spa, *fitness centre*. dan pelayanan. Adapun pelayanan memiliki peran penting didalam industri perhotelan mengingat produk hotel yang bersifat *intangible*. Sehingga, pelayanan mampu menciptakan kesan positif dimata tamu. Petugas hotel yang memiliki peran utama dalam menciptakan kesan positif tersebut yaitu *Guest Relation Officer*.

Menurut Sri Larasati (2016 : 54) *Guest Relation Officer/Guest Relation Saction* merupakan bagian dari *Front Office Department* yang paling sering berhubungan langsung dengan tamu namun tidak semua hotel memilikinya. *Guest Relation Officer* juga membantu menangani kedatangan tamu penting di hotel / *Very Important Guest* (VIP). Di zaman sekarang, *Guest Relation Officer* juga menggunakan media sosial dalam

menjalin hubungan dengan tamu baik tamu yang akan menginap maupun dengan tamu yang telah menginap. Sebagai seorang *Guest Relation Officer* harus mampu mengajak dan membujuk tamu hotel agar mereka mau menuliskan *review* mereka khususnya untuk *review* yang positif.

Pada umumnya, *review* atau ulasan pelanggan yang diberikan dalam situs *online* juga mempengaruhi *occupancy* hotel. *Review* yang baik akan meningkatkan minat konsumen untuk melakukan *online hotel booking intention* dan memberikan manfaat dalam meningkatkan penjualan kamar. Ada beberapa macam situs hotel *online review* diantaranya yaitu, TripAdvisor, Expedia, Facebook, dan Booking.com. Demikian halnya dengan The Phoenix Hotel Yogyakarta yang juga memiliki upaya dalam meningkatkan *occupancy* melalui *online review*. Berdasarkan pengamatan penulis, usaha yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan *review* positif di TripAdvisor sudah maksimal, namun masih ada sebagian *review* yang kurang memuaskan. Hal inilah yang mendasari peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Usaha *Guest Relation Officer* dalam Meningkatkan *Occupancy* melalui *Online Review* TripAdvisor Tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah usaha *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan *occupancy* melalui *online review* TripAdvisor tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu untuk mengetahui usaha *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan *occupancy* melalui *online review* TripAdvisor tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi The Phoenix Hotel Yogyakarta

Sebagai bahan rekomendasi untuk *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan *occupancy* kamar di The Phoenix Hotel Yogyakarta melalui media sosial.

2. Bagi STP AMPTA

Sebagai bahan referensi dan acuan untuk penelitian berikutnya.

3. Bagi Penulis

Sebagai pengkayaan diri bagi peneliti terkait usaha *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan *occupancy* khususnya melalui *online review*.