

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sektor pariwisata adalah salah satu kegiatan strategis dalam mendukung pembangunan sebuah ekonomi di era globalisasi. Pada perkembangan pariwisata sekarang sangat penting untuk pembangunan ekonomi negara. Banyak orang melihat pariwisata sebagai sumber pekerjaan baru yang meningkatkan ekonomi. Dikarenakan destinasi pariwisata yang di perkembangkan dengan optimal, industri pariwisata di Indonesia di anggap sebagai sektor yang sangat menguntungkan dan menjadi peluang sebuah pekerjaan. (Cholik, 2017; Mariyono, 2017).

Perkembangan pariwisata Indonesia juga berpengaruh menjadi potensi pariwisata yang begitu besar yang dapat menarik investor untuk investasi dan mengembangkan sektor pariwisata yang potensial. Pariwisata sangat efektif dalam mempromosikan identitas dan citra indonesia dimata dunia.. Salah satu pendapatan wilayah yang memiliki tempat wisata dapat meningkatkan pendapatan ekonomi di indonesia (Incera & Fernandez, 2015.) Maka dari itu, perkembangan pariwisata di indonesia tidak lepas dari pengembangan pariwisata di level daerah (Oktavio, 2017; Sutanto, 2016).

Salah satu dunia pariwisata yang berkembang pada dunia hospitaliti di Yogyakarta. Yaitu salah satu hotel berbintang 5 yang terdapat di Yogyakarta, tepatnya di jalan Ring Road adalah Yogyakarta Marriott Hotel. Hotel ini merupakan hotel berbasis hotel bisnis yang berlokasi di tengah Kota Yogyakarta dengan lokasi yang sangat strategis dengan hotel yang menyatu atau bersebelahan dengan pusat perbelanjaan yaitu Pakuwon Mall jogja, pusat perbelanjaan terbesar di Yogyakarta

yang cocok di jadikan tempat berlibur karna tempat yang sangat strategis. Hotel ini merupakan bagian dari jaringan Marriott International, sebuah perusahaan perhotelan global yang di kenal dengan standar layanan yang tinggi. Dengan desain yang menggabungkan element traditional dan modern hotel yang memiliki ciri khas suara gamelatron di sebuah lobby mencerminkan kekayaan budaya lokal sambil kenyamanan global bagi pengunjung.

Yogyakarta Marriott Hotel memiliki tanggung jawab untuk menawarkan pengalaman meningap yang berkualitas tinggi kepada para tamunya. Di tengah ketatnya persaingan dalam industri perhotelan. Salah satu keberhasilan upaya hotel untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sangat bergantung pada kinerja para staffnya. Salah satunya adalah *Guest Relation Officer* (GRO) yang berada di bawah naungan departement *Front Office*.

Menurut Prakoso (2017), Guest Relation Officer adalah salah satu pekerjaan di bagian depan yang berfungsi sebagai perantara atau perwakilan tamu penting atau tamu VIP dengan pihak hotel. Membutuhkan orang yang dapat berhubungan dan komunikasi dengan baik dengan para tamu, sehingga peran penting dari perwakilan hubungan tamu (GRO) adalah sebagai perantara antara tamu dan pihak hotel dengan tamu VIP.

Guest Relation Officer atau koordinasi sebuah tamu merupakan sebuah profesi yang berkaitan dengan tujuan dan membantu reservasi tamu atau berada dibawah naungan Department Front Office. Profesi ini biasa banyak ditemukan pada dunia hospitaliti seperti perhotelan dan restoran. Tugas utama dari GRO adalah memastikan tamu mendapatkan pelayanan yang berkesan, optimal dan memberikan kesan yang baik terhadap semua tamu hotel. MyRobin.id.2022.

Guest Relation Officer memiliki fungsi yang sama dengan Publik Relation. Dikarenakan GRO yang paling banyak dalam memberikan perhatian dan berhubungan langsung dengan pihak luar yang ada kepentingan dengan hotel seperti tamu dan pengunjung dari luar hotel. GRO yang berupaya agar tamu merasa nyaman dan di layani selama berada di hotel. Mereka juga mempunyai kewajiban untuk membaca hubungan baik dengan siapa saja yang berada di hotel tersebut. Hal ini berlaku untuk semua tamu namun yang tugas utama yang harus diperhatikan adalah tamu berkantegori VIP. Oleh karena itu Guest Relation Officer harus mampu dengan seorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang tamu maupun dari dalam ataupun luar hotel.

Namun, dalam prakteknya tugas dan tanggung jawab GRO sering terjadi mengalami berbagai tantangan dan kendala dalam selama oprational. Faktor-faktor seperti kualitas kinerja yang tinggi, kompleksitas kebutuhan tamu, serta kebutuhan untuk beradaptasi dengan proses dan sebuah teknologi baru yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Pada kualitas kinerja Guest Relation Officer yang cukup tinggi GRO harus mampu untuk memberikan kualitas pengalaman yang luar biasa. Terlebih dari standarisasi hotel bintang 5 yang mengharuskan Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel bekerja dengan standarisasi yang sangat tinggi. Dengan sumber data yang sudah diperoleh kuantitas penjadwalan shift GRO dibuat berdasarkan forecast occupancy perubahan pada jadwal shift yang sudah dibuat. Pada pelaksanaan tugas Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott hotel terjadi beberapa kendala dari data yang sudah diperoleh diantaranya, pelaksanaan tugas GRO yang belum mencapai kualitas dikarenakan dari beberapa faktor seperti kurangnya pelatihan, beban kerja yang tinggi dan

mempengaruhi kinerja GRO yang mengakibatkan terhambatnya operasional. Seperti terjadinya slow respon dalam menangani kebutuhan tamu. Dalam kualitas kinerja dan data yang sudah diperoleh kualitas kinerja dapat terus ditingkatkan untuk memastikan pengalaman tamu yang lebih baik lagi di Yogyakarta Marriott Hotel.

**TABEL 1. 1**  
**DATA KELUHAN ATASAN *GUEST RELATION OFFICER* TERHADAP**  
**HASIL KERJA *GUEST RELATION OFFICER* DI YOGYAKARTA**  
**MARRIOTT HOTEL**

| No | Keluhan  | Jumlah keluhan |
|----|--|----------------|
| 1. | Keluhan kualitas kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel   | 4              |
| 2. | Keluhan kuantitas hasil kerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel  | 5              |
| 3. | Keluhan pelaksanaan tugas Guest Relation Officer yang belum mencapai target yang dicapai. Dan berikan penyebab mengapa pelaksanaan tugas tidak mencapai job desk yang sudah diberikan? | 4              |
| 4. | Tanggung jawab Guest Relation Officer dalam beradaptasi dengan tamu untuk meningkatkan kualitas layanan?   | 2              |

Sumber: Wawancara Penulis, 2024.

Dari tabel diatas adalah hasil wawancara penulis dengan atasan Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel dari hasil data wawancara tersebut pelaksanaan tugas kinerja guest relation officer masih terjadi beberapa kendala yang

mempengaruhi terhadap kinerjanya dalam sumber data yang sudah diperoleh Guest Relation Officer harus dapat meningkatkan kepuasan tamu dan loyalitas terhadap hotel agar tidak terjadi atau terganggunya sebuah operasional yang sedang dijalankan.

Penamaan kinerja berasal dari kata “prestasi kerja” atau “prestasi aktual”, dan dapat didefinisikan sebagai prestasi kerja atau prestasi yang akan dicapai oleh seseorang pegawai ketika melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan tugas mereka. Menurut ahli Mangkunegara (2015:75) Kinerja terdiri dari beberapa indikator yaitu:

1. Kualitas: berapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya akan dilakukan.
2. Kuantitas kerja: berapa lama seorang pekerja karyawan bekerja dalam satu hari. Kecepatan kerja masing-masing karyawan menunjukkan jumlah kinerja.
3. Pelaksanaan Tugas: Bagaimana karyawan mampu menyelesaikan tugas dengan akurat dan tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab: Kesadaran bahwa mereka memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Dengan dugaan masalah dan data yang sudah diperoleh maka penelitian ini diambil dengan judul Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel. Penelitian ini berdasarkan temuan teori indikator kinerja.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa identifikasi masalah yang sesuai dengan judul diatas. Sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel?
2. Bagaimana kuantitas hasil kerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel?
3. Apakah pelaksanaan tugas Guest Relation Officer sudah mencapai kualitas yang akan dicapai?
4. Bagaimana tanggung jawab Guest Relation Officer dalam beradaptasi dengan tamu untuk meningkatkan kualitas layanan di Yogyakarta Marriott Hotel?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan penulis dari penelitian yang dilakukan secara rinci pada berikut ini:

#### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan menerapkan teori- teori yang di dapatkan penulis berdasarkan objek yang akan diteliti. Dengan ini penulis berharap dengan diadakan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriot Hotel.

#### 2. Tujuan Formal

Tujuan formal dari tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir dan salah satu syarat dalam menempuh sebuah ujian akhir pada program Diploma III Program Studi Divisi Kamar, di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### 3. Tujuan Operasional:

- A. Untuk mengetahui kualitas kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.
- B. Untuk mengetahui kuantitas kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.
- C. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.
- D. Untuk mengetahui tanggung jawab kinerja Guest Relation Officer dalam beradaptasi dengan tamu dalam meningkatkan kualitas Yogyakarta Marriott Hotel.

#### **D. Metode Penelitian**

Dengan penelitian ini teknik pengumpulan data yang dibutuhkan penulis, berikut beberapa cara yang ditulis oleh penulis untuk dalam data penelitian untuk Menyusun Tugas Akhir ini :

##### 1. Metode Deskriptif

Menurut Surjaweni (2015), metode deskriptif metode penelitian yang bertujuan untuk menentukan nilai setiap variabel secara independen, tanpa memeriksa perbandingan dengan variabel lain. Penelitian deskriptif juga merupakan penelitian dan memberikan tujuan sebuah gambaran atau deskripsi suatu keadaan secara objektif. Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk mengetahui tentang penerapan pengendalian internal dalam sebuah instansi.

Dengan pengertian diatas penulis sebagai kunci yang dimana penelitian ini dilakukan dengan cara mengembangkan data yang sudah dimiliki yaitu laporan On Job Training (OJT) data yang sudah dimiliki akan dikembangkan

lebih dalam. Dengan tujuan penelitian ini dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja dan peran Guest Relation Officer dan mencari tau faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka baik yang mendukung maupun yang menghambat.

Teknik pengumpulan data yang di lakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Observasi

Menurut sugiyono (2018: 229) Observasi adalah metode pengumpulan data yang memiliki metode khusus seperti teknik yang sangat spesifik. Obesrvasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek alami yang dilakukan. Observasi dalam penelitian ini dengan melakukan pengamatan langsung ditempat penelitian untuk mengetahui kondisi yang sesungguhnya, penulis melakukan penelitian dilakukan disaat *On Job Training* selama 6 bulan.

### 2. *Interview* / Wawancara

Wawancara adalah suatu wacana yang dilakukan antara dua orang lebih dan berlangsung anatara narasumber dan pewawancara (Sugiyono,2018). Wawancara dilakukan dengan tatap muka, untuk bertukar informasi dan ide dengan tujuan mengumpulkan informasi dari informan. Penulis melakukan wawancara dengan seorang informan yaitu *staff* di Yogyakarta Marriott Hotel.

### 3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017), kuesioner adalah sebuah pengumpulan data berupa pertanyaan- pertanyaan tertulis yang akan di berikan kepada

responden. Berisi dengan terbuka maupun tertutup atau keduanya. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui evaluasi terhadap Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.

#### 4. Studi Kepustakaan

Penulis melakukan penelitian dengan perbandingan landasan teori yang dilakukan yang meliatkan analisis pengumpulan, analisis, dan penilaian informasi dari sumber sumber tertulis. Selain itu penulis menggunakan studi pustaka untuk membantu jalannya sebuah penelitian dan mengelola data sekunder yang berkaitan dengan masalah diambil menggunakan konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan sebuah usulan penelitian, sebagai pembanding sehingga penulis bisa mendapatkan sebuah keputusan dalam penelitian.

#### E. Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian dan pengumpulan data berdasarkan tempat dan waktu di Hotel Yogyakarta Marriott Hotel. Jalan Ring Road Utara, Kaliwatu, Condongcatur, Kec. Depok, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283 dengan rentan waktu September –