

KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti
Seminar Usulan Penelitian dan Peyusunan Tugas Akhir



Oleh :

Affiya Nakita Putri
NIM : 2021404066

**PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2024
LEMBAR PENGESAHAN**

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

“KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL”

NAMA : AFFIYA NAKITA PUTRI
NIM : 2021404066
JURUSAN : HOSPITALITY
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



Dr. ER. Ummi Kalsum, MM,Par., CHM., CHRMP
NIP. 19740714 200605 1 001

Pembimbing Pendamping,



Lucky Karsuki, BA., MM.
NIP. 19610129 199303 1 001

Bandung, 16 November 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

“KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL”

NAMA : Affiya Nakita Putri
NIM : 2021404014
JURUSAN : Divisi Kamar
PROGRAM STUDI : Hospitaliti

Pembimbing Utama,

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP
NIP. 19740714 200605 1 001

Pembimbing Pendamping,

Lucky Karsuki, BA., MM
NIP. 19610129 199303 1 001

Penguji I,

Wanti Arum Wanti, S.Sos., MM.Par.
NIP. 19650814 199703 2 002

Penguji II,

Dr. Drs. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1 001

Bandung, 20 Desember 2024

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,
Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 20021 2 001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Afliya Nakita Putri
Tempat /Tanggal Lahir : Bandung, 26 Agustus 2001
NIM : 2021404066
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/ Proyek Akhir yang berjudul:
Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Priwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/ Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung 16 November 2024


Afliya Nakita Putri
202140466

KATA PENGANTAR

Pada saat ini penulisan Tugas Akhir Deskriptif ini penulis sangat berterima kasih banyak atas rahmat dan anugrah Tuhan Yang Maha Esa, karena penulis dapat penulis dapat menulis Deskriptif yang berjudul “ **Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel**” dengan segala kemampuannya. Tujuan dari pekerjaan penulis adalah sebagai persyaratan untuk mengikuti Sidang Akhir pada Program Studi Diploma III Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu/Bapak Dosen dan teman-teman yang turut menyelesaikan Tugas Akhir ini Karena tanpa jasa mereka, penulis tidak akan mendapatkan ide-ide inspirasi dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Berikut ucapan terimakasih yang ditunjukan kepada orang- orang yang sudah membantu dan memberikan semangat untuk penulis :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par.,CEE Sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par., CHE. Sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Parawisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, SST.Par., M.P.Par. Sebagai Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Rosiana, S.ST.Par., MM. Par. Sebagai ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwasata NHI Bandung.

5. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM,PAR., CHM., CHRMP Sebagai pembimbing utama yang sudah membina serta memberi motivasi kepada penulis agar selalu semangat segera menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Bapak LUCKY KARSUKI, BA., MM. Sebagai pembimbing pendamping sudah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dan memberikan motivasi kepada penulis dan selalu memperhatikan segala aspek dan penulisan pada Tugas Akhir.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Divisi Kamar yang selalu memberikan kritik, saran dan motivasi untuk penulis terkait mengerjakan Tugas Akhir.
8. Orang tua yang penulis sangat cintai Bapak Pung Sasongko dan Ibu Lilis yang selalu mendoakan, membiayai dan sabar berjuang mendidik dan selalu memberikan semangat selalu kepada penulis sehingga penulis berada di titik ini.
9. Kepada Kakak penulis Gilang Kharisma, Rizki Dwi Putra dan Andi Nadia Faradillas yang sudah selalu memberikan semangat dan bantu membiayai sehingga penulis berada di titik ini
10. Kepada teman teman Red Arcane MDK 6A yang selalu membantu dan berjuang bersama dan saling mendukung selama berkuliah Poltekpar NHI Bandung ini
11. Teruntuk Shakila Muthia Bakhithah, Sarah Aulia Rahmawati dan Fina Novitasari selaku sahabat penulis sejak pertama kali berkuliah di Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang sudah banyak menemani dan berjuang bersama selama hampir 4 tahun dalam kondisi suka maupun duka untuk menyelesaikan bersama perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan yang penulis miliki

Demikian yang dapat saya sampaikan, penulis berharap pada Tugas Akhir ini dapat diterima dan bermanfaat kelak dengan segala kekurangannya didalamnya.

Bandung, 16 November 2024

Penulis

Affiya Nakita Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Metode Penelitian.....	7
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	9
BAB II Tinjauan Umum.....	10
A. Sejarah Singkat Yogyakarta Marriott Hotel	10
B. Klasifikasi Yogyakarta Marriott Hotel	11
C. Fasilitas di Yogyakarta Marriott Hotel	12
D. Struktur Organisasi dan kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.....	18
E. Tinjauan (kualitas) Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.....	25
F. Tinjauan (Kuantitas) Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.....	31

G. Tinjauan (Pelaksanaan tugas) Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.....	35
H. Tinjauan (Tanggung jawab) Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.....	39
BAB III ANALISA PERMASALAHAN	43
A. Analisis (kualitas) Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.....	43
B. Analisis (Kuantitas) Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.....	47
C. Analisis (Pelaksanaan tugas) Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.....	51
D. Analisis (Tanggung jawab) Kinerja Guest Relation Officer di Yogyakarta Marriott Hotel.....	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN 1	66
PEDOMAN WAWANCARA.....	66
LAMPIRAN 2.....	67
SURAT PENGANTARAN KUESIONER KEPADA FRONT OFFICE MANAGER YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL	67

LAMPIRAN III.....	68
SURAT PENGANTARAN KUESIONER KEPADA LOYALTY SUPERVISORS YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL.....	68
LAMPIRAN IV	69
USIONER KEPADA ATASAN DAN STAFF GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL	69
LAMPIRAN V	72
MATRIX KINERJA.....	72
LAMPIRAN VI.....	77
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN	77
LAMPIRAN VII	78
BIODATA PENULIS	78
LAMPIRAN VIII	80
HASIL BIMBINGAN	80
LAMPIRAN IX.....	81
HASIL TURNITIN	81

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 DATA KELUHAN ATASAN GUEST RELATION OFFICER TERHADAP HASIL KERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL.....	4
TABEL 2.1 JENIS KAMAR, UKURAN KAMAR, DAN JUMLAH KAMAR DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL.....	13
TABEL 2.2 JENIS DAN UKURAN MEETING ROOM	15
TABEL 2.3 JENIS DAN UKURAN BALLROOM.....	16
TABEL 2.4 PEMBAGIAN WAKTU KERJA GUEST RELATION OFFICER	22
TABEL 2.5 JUMLAH KARYAWAN GUEST RELATION OFFICER.....	23
TABEL 2.6 DATA HASIL KUSIONER (KUALITAS) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL.....	29
TABEL 2.7 DATA HASIL OBSERVASI (KUALITAS) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL.....	30
TABEL 2.8 DATA HASIL KUESIONER (KUANTITAS) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL.....	33
TABEL 2.9 DATA HASIL OBSERVASI (KUANTITAS) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL.....	34
TABEL 2.10 DATA HASIL OBSERVASI (KUANTITAS) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL.....	37

TABEL 2.11 DATA HASIL OBSERVASI (PELAKSANAAN TUGAS) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL	38
TABEL 2.12 DATA HASIL KUESIONER (TANGGUNG JAWAB) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL	41
TABEL 2.13 DATA HASIL OBSERVASI (TANGGUNG JAWAB) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL	42
TABEL 3.1 SKOR PENILAIAN KUESIONER.....	44
TABEL 3.2 SKOR PENILAIAN KUESIONER.....	48
TABEL 3.3 SKOR PENILAIAN KUESIONER.....	52
TABEL 3.4 SKOR PENILAIAN KUESIONER.....	56

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 STRUKTUR ORGANISASI GUEST RELATION OFFICER	19
GAMBAR 3.1 GARIS KONTINUM PENILAIAN (KUALITAS) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL	46
GAMBAR 3.2 GARIS KONTINUM PENILAIAN (KUANTITAS) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL	50
GAMBAR 3.3 GARIS KONTINUM PENILAIAN (PELAKSANAAN TUGAS) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL.....	54
GAMBAR 3.4 GARIS KONTINUM PENILAIAN (TANGGUNG JAWAB) KINERJA GUEST RELATION OFFICER DI YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL.....	58

DAFTAR PUSTAKA

- (PDF) *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (Teori, Aplikasi dan Studi Empiris)*. (n.d.). Retrieved October 22, 2024, from https://www.researchgate.net/publication/356291163_MANAJEMEN_SUMBER_DAYA_MANUSIA_Teori_Aplikasi_dan_Studi_Empiris
- Afrilliana, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang*. 1(2).
- Anugrahito, D. (n.d.). *Pengaruh Proactive Personality dan Core Self-Evaluation Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Work Engagement*.
- Izzah, A. P. N., Purwati, E., & Lestarini, N. (n.d.). *(Analisis Isi Berita “Fajar: Ipong Rumongso Iso ‘Nuku’ Ponorogo” Pada Surat Kabar Media Mataraman Ponorogo Edisi 19-26 April 2018)”*.
- Manalu, H. (n.d.). *PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN*.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (n.d.). Retrieved October 22, 2024, from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1145527>
- Pinangkaan, N. M. C., Wenas, P. L., Si, M., & Tuwaidan, A. E. (n.d.). *ANALISIS PERANAN GUEST RELATION OFFICER (GRO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA TAMU VIP DI NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER*.
- Purnia, D. S., Adiwisastira, M. F., Muhajir, H., & Supriadi, D. (2020). *Pengukuran Kesenjangan Digital Menggunakan Metode Deskriptif Berbasis Website*.

EVOLUSI: Jurnal Sains dan Manajemen, 8(2).
<https://doi.org/10.31294/evolusi.v8i2.8942>

Puspitawaty, S. (2020). PENGARUH MOTIVASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA FRONT OFFICE YANG BERDAMPAK PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i2.379>

Putri, N. M. (2022). *PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI KERJA*. 10.

Ratnasari, S. D., & Tarimin, T. (2021). Efek Perilaku Individu terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(2), 165–175.
<https://doi.org/10.14710/jab.v10i2.36685>

Suwitra Wiry, I. M., Prayogi, P. A., & Widiantera, I. G. A. B. (2022). STRATEGI GUEST RELATION OFFICER GRAND CLUB DALAM PELAYANAN TAMU VIP DAN VVIP DI CLUB LOUNGE HOTEL GRAND HYATT BALI. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 112.
<https://doi.org/10.37484/jmph.060112>

Yughi, S. A., & Widodo, A. S. (2022). *PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT KIAT PANGAN PERSADA*. 5(3).