

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIVISI *GUEST RELATION*
OFFICER DI HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG
DAGO PAKAR**

Tugas Akhir

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma III



Oleh:

NADYA RESTU PUTRI

Nomor Induk Mahasiswa: 2022404081

**PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PADA DIVISI *GUEST RELATION OFFICER* DI
HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR**

NAMA : NADYA RESTU PUTRI
NIM : 2022404081
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



Dr. ER Ummi Kalsum, MM.Par., CHRMP.

NIP. 19730723 199503 2 001

Pembimbing Pendamping,



Dastil Indra, MM., CHE.

NIP. 19721010 200502 1 001

Bandung, 10 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

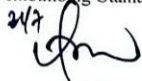
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIVISI *GUEST RELATION OFFICER* DI HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR

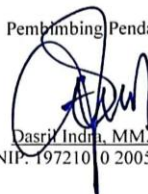
NAMA : Nadya Restu Putri
NIM : 2022404081
PROGRAM STUDI : Divisi Kamar

Pembimbing Utama,



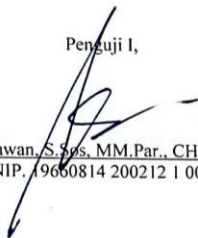
Dr. ER. Umami Kalsum, MM.Par., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

Pembimbing Pendamping,



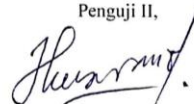
Darsi Indra, MM., CHE.
NIP. 197210 0 200502 1 001

Penguji I,



Agus Setiawan, S.Sos, MM.Par., CHE., CIQR.
NIP. 19660814 200212 1 001

Penguji II,



Drs. Dede Kuswandi, M.Hum.
NIP. 19651026 199703 1 001

Bandung, 31 Juli 2025

Mengetahui,

Kabag. 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 200212 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Nadya Restu Putri
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 18 Mei 2004
NIM : 2022404081
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
"EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIVISI GUEST RELATION OFFICER DI HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR"
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata 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 dicantumkan 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 di atas, 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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 4 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,


38006AMX404353086

Nadya Restu Putri

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT karena telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Efektivitas Komunikasi Divisi *Guest Relation Officer* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar”** tepat pada waktunya. Tujuan dibuatnya tugas akhir ini adalah sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III program studi Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., MM.Par., CEE. Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., CHE. Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, S.ST.Par., MM.Par., CHE. Ketua Program Studi Divisi Kamar.
5. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHRMP. Pembimbing utama yang sudah memberikan ilmu dan membina penulis.

6. Bapak Dasril Indra, S.Ip., MM., CHE. Pembimbing pendamping yang sudah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis.
7. Seluruh dosen dan civitas akademik Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
8. Ibu Dr. Lies T. Juliawati, S.TR. Par., M.M. Director of Human Resources InterContinental Bandung Dago Pakar.
9. Bapak Dr. Wibowo Cahyoseputro, S.TP., MM. Asst. Human Resources Director InterContinental Bandung Dago Pakar.
10. Orang tua penulis yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan demi kelancaran studi yang sedang penulis jalani.
11. Teman-teman DIK 6A yang sudah berjuang, berbagi suka dan duka bersama selama berkuliah di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
12. Teman penulis Enzel Salsabila dan Chyntia Meylani yang sudah menemani penulis hingga saat ini.

Meski demikian, penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat saya harapkan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, 4 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	10
1. Metode Penelitian.....	10
2. Teknik Pengumpulan Data.....	10
E. Lokasi dan Waktu.....	12
BAB II TINJAUAN UMUM	14
A. Sejarah Singkat	14
B. Struktur Organisasi	20
C. Tinjauan Umum dan Data	21
D. Tinjauan Mengenai Pemahaman Komunikasi yang Dilakukan oleh Divisi Guest Relation.....	28
E. Tinjauan Mengenai Strategi Menciptakan Komunikasi yang Menyenangkan oleh Divisi Guest Relation Officer.....	31
F. Tinjauan Mengenai Pengaruh Komunikasi Guest Relation Officer Terhadap Sikap Tamu	34
G. Tinjauan Mengenai Peran Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Baik.....	38
H. Tinjauan Mengenai Komunikasi Dapat Mendorong Tamu Mengambil Tindakan Dalam Memberikan Umpan Balik Positif.....	41
BAB III ANALISIS PEMASALAHAN	46
A. Analisis Mengenai Pemahaman Komunikasi oleh Divisi Guest Relation Officer... ..	46
B. Analisis Mengenai Strategi Menciptakan Komunikasi yang Menyenangkan oleh Divisi Guest Relation Officer.....	49
C. Analisis Mengenai Pengaruh Komunikasi Guest Relation Officer Terhadap Sikap Tamu.	52
D. Analisis Mengenai Peran Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Baik oleh Divisi Guest Relation Officer.....	55

E. Analisis Mengenai Komunikasi Untuk Umpan Balik Positif Dari Tamu oleh Divisi Guest Relation Officer.....	57
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	61
A. SIMPULAN	61
B. SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	72
BIODATA.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar	13
Gambar 2.1 Logo Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.....	14
Gambar 2.2 Garis Kontinum Dimensi 1.	31
Gambar 2.3 Garis Kontinum Dimensi 2.	34
Gambar 2.4 Garis Kontinum Dimensi 3.	37
Gambar 2.5 Garis Kontinum Dimensi 4.	41
Gambar 2.6 Garis Kontinum Dimensi 5.	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Permasalahan Komunikasi Guest Relation Officer.....	5
Tabel 1. 2 Keluhan Tamu.....	5
Tabel 2.1 Jenis-jenis kamar di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.	16
Tabel 2.2 Struktur Organisasi Front Office Department.	20
Tabel 2.3 Jadwal Jam Kerja pada Divisi <i>Guest Relation Officer</i>	21
Tabel 2.4 Data Jabatan Responden	26
Tabel 2.5 Skala Likert.....	27
Tabel 2.6 Pendapat Staf Front Office mengenai pemahaman komunikasi yang dilakukan oleh divisi <i>Guest Relation Officer</i> (GRO) di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.	30
Tabel 2.7 Pendapat staf Front Office mengenai <i>Guest Relation Officer</i> (GRO) menciptakan komunikasi yang menyenangkan di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.	33
Tabel. 2.8 Pendapat staf Front Office mengenai pengaruh komunikasi Guest Relation Officer (GRO) Terhadap Sikap Tamu di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.....	36
Tabel 2.9 Pendapat staf Front Office mengenai peran komunikasi dalam membangun hubungan yang makin baik oleh divisi <i>Guest Relation Officer</i> (GRO) di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.....	39
Tabel 2.10 Pendapat staf Front Office mengenai komunikasi divisi Guest Relation Officer (GRO) dapat mendorong tamu mengambil tindakan dalam memberikan umpan balik positif untuk hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.	43

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, dkk (2024), Pengaruh Keterampilan Komunikasi Staf Kantor Depan Terhadap Kepuasan Tamu dan Minat Kunjungan Kembali, Jurnal Hospitality dan Pariwisata, vol 10 no. 02, hal 80.*
- Dewi, R., dkk. (2024) Pemahaman Komunikasi: Mengartikan Pesan Dengan Tepat, Padang: Get Press Indonesia.*
- Djaali (2020), Teknik Pengumpulan Data.*
<http://repositori.unsil.ac.id/8633/8/BAB%203.pdf.pdf>
- Ismaya, I., Elihami, E., Musdalifah, M., & Bando, U, D, M, A. (2021), Konsep Qaulan dalam Al Qur'an (Kajian tentang komunikasi Qurani), Maktabatun: Jurnal Perpustakaan dan Informasi, vol 1 no. 1, hal 27-40.*
- Julianto, B., Carnarez, T. Y. A. (2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan), Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, vol 2 no. 5, hal 676-691.*
- Khalfani, Kemal (2023), Representasi Kritik Sosial Dalam Lagu Iwan Fals dan Iksan Skuter (Analisis Semiotik Multimodal), hal 29.*
- Kriyantono, Rachmat (2020) Riset Komunikasi, Jakarta:Kencana Prenada Media Group.*
- Leila Mitha Cahayu Surbakti, Altje Lenny Tumbel, Willem J. F. Alfa Tumbuan (2025), The Influence of Brand Ambassador and Brand Awareness on Purchasing Decisions for Ultra Milk x Stray Kids Products in Manado (Study on Gen Z), Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, vol. 13 no. 1, hal 47.*
- Marselina Nenu, Ahmad Juhari (2023), Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV. Karya Penta, hal 29-41.*

- Petrus Paulus Mbette Suhendro, Zakiatuzzahra, Dewi Ratih Sofiaty (2022), Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Karyawan CV. Centrum Teknik Diesel Jakarta, Gandiwa jurnal komunikasi, vol. 02 no. 02, hal 34-44.*
- Prakoso, Prasetyo Aji (2017), Front Office Praktis, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.*
- Purba, Bonaraja, dkk (2021), Pengantar Ilmu Komunikasi, Medan: Yayasan Kita Menulis.*
- Purba, Elidawaty., dkk, (2021), Metode Penelitian Ekonomi, Pematangsiantar: Yayasan Kita Menulis.*
- Riswanti (2023), Pengaruh Komunikasi dan Penyesuaian Diri Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN Luwu Utara, Institut Agama Islam Negeri Palopo, Palopo.*
- Sari, Z., Sakinah., Mufaro 'ah (2024) Membangun Hubungan yang Positif melalui Komunikasi yang Efektif, KHIRANI: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, vol 2 no. 4, hal 242-253.*
- Sugiyono (2021), Metode Penelitian.*
<http://repositori.unsil.ac.id/9694/9/BAB%203.pdf>
- Wulanda, O. D., dkk, (2023) Peran Interpersonal Front Office Dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel by Prasanthy Batam, Politeknik Pariwisata Batam, Batam.*