

PERANAN GUEST RELATION OFFICER PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT ANGSANA RESORT & SPA BINTAN

Oleh :Nanda Lestari Hendrawati

Pembimbing : Andri Sulistyani

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Angsana Resort & SPA Bintan is part of Banyan Tree Holdings Management. This resort has the most complaints of the guest that compared by another resort under Banyan Tree Holdings Management. This is caused by a problem of guest relation officer at front office department. This study was conducted to determine the role of the guest relation officer and the problem face by guest relation officer at the front office department. The research using qualitative method with descriptive approach. Data were obtained from interview with front office manager, assistant front office manager, front office supervisor, guest relation officer and very important guest, as well as direct observation and documentation. Then the data obtained were analyzed using three steps: data reduction, data presentation and conclusion. Result shows that the guest relation officer at this resort work in general to handle the very important guest that need help with the good service as well and do some extra assignment called job description that should be done with the standart operational procedur. This causes the guest relation officer can not work optimally and the resort often received bad comments from the guest.

Keywords: *Guest Relation Officer, Front Office, Resort*

Peranan Guest Relation Off

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini, pariwisata dan industri perhotelan adalah 2 hal penting dalam pembangunan ekonomi di dunia. Hal ini karena, pariwisata dan perhotelan adalah 2 industri yang bisa meningkatkan mata uang asing dari suatu negara. Pariwisata dan perhotelan biasanya menarik wisatawan asing yang dibutuhkan oleh negara berkembang dan mempunyai tanggung jawab untuk membawa nama dan citra dari suatu negara untuk dapat dikenali secara internasional.

Saat ini pariwisata telah mengalami perkembangan, yang dibuktikan dengan bertambahnya jumlah hotel, transportasi,

atraksi wisata, tempat penukaran mata uang asing, cinderamata dan biro perjalanan serta pembuatan undang-undang tentang pariwisata. Perkembangan pariwisata ini telah mewabah hampir kepenjuru kota dan daerah yang ada di Indonesia. Indonesia adalah sebuah negara yang terdiri dari pulau-pulau dan merupakan salah satu negara terbesar di dunia yang mempunyai beranekaragam etnik, agama dan adat istiadat.

Di Indonesia, khususnya pulau Bintan memiliki daerah pariwisata yang maju dan selalu bertambah jumlah wisatawannya. Dengan potensi, situasi dan kondisi alam yang sangat indah sehingga banyak membuat wisatawan asing ingin berkunjung ke Bintan. Lokasi pulau Bintan sangat strategis karena berbatasan

langsung dengan negara-negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Pulau Bintan adalah pulau di Provinsi Kepulauan Riau, di mana terdapat Kota Tanjung Pinang sebagai Ibu kota Provinsi Kepulauan Riau. Tujuan wisata teratas disini adalah Bintan Resort yang merupakan destinasi wisata berupa pantai yang spektakuler yang menghadap ke Laut Cina Selatan seperti pantai Trikora dan pantai Lagoi yang telah terkenal di dunia. Selain objek wisata pantai, di kawasan Pantai Lagoi terdapat beberapa tempat wisata yang tidak kalah menariknya, yaitu Hutan Bakau dan Sungai Sebung.

Mengingat potensi yang dimiliki pulau Bintan, maka dibutuhkan tenaga kerja yang memiliki nilai pengalaman, kualitas dan keterampilan yang baik sehingga dapat disebut berkompetensi di lapangan dalam memberikan pelayanan jasa di industri perhotelan.

Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM 37/PW – 340/MPPT – 86 memberikan penjelasan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya, yang dikelola secara komersial. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola untuk mendapatkan keuntungan dari seorang atau sekelompok orang dengan menyediakan berbagai hal yang dibutuhkan oleh konsumen seperti penginapan, makanan, minuman dan perkembangan teknologi.

Jenis-jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi *City Hotel*, *Residential Hotel*, *Resort Hotel* dan *Motel (Motor Hotel)*. Banyak bermunculnya jenis-jenis hotel tersebut menyebabkan timbulnya persaingan antar hotel menjadi ketat, sehingga dibutuhkan

peranan dari karyawan untuk mencapai sasaran penjualan dengan menerapkan pelayanan yang baik dan efisien oleh karyawan terhadap konsumen.

Angsana Resort & SPA Bintan, sebuah *resort* hotel yang terletak di teluk terpencil ujung barat laut pulau Bintan yang didirikan oleh **Ho Kwon Ping** pada **tahun 2000** yang merupakan bagian dari **Banyan Tree Bintan** atau biasanya disebut adik dari **Banyan Tree Bintan**. Angsana Bintan menawarkan gaya hidup *resort* yang santai di tengah-tengah pesona mistik lingkungan sekitarnya. Fasilitas dan pelayanan di Angsana Bintan dirancang sebaik mungkin untuk membantu para tamu memanfaatkan waktu dari setiap momen selama berada disana.

Angsana Resort & SPA Bintan merupakan *resort* hotel dengan bangunan yang terdiri dari 4 lantai dan 7 blok. Hotel ini menawarkan **5 jenis kamar** dengan total seluruh kamar yang dijual berjumlah 109 kamar. Adapun jenis-jenis kamarnya dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Tipe dan Jumlah Kamar di Angsana Resort & SPA Bintan

Room Type	Number of Room	Room Size
Island Chill Room	27	33 Sqm
Sea Breeze Room Queen	35	33 Sqm
Sea Breeze Room Twin	18	41 Sqm
Island Suite	20	76 Sqm
Island Family Suite	9	275 Sqm
Total	109	

(Sumber: Front Office Department Angsana Resort & SPA Bintan, *Arsip* 2018)

Angsana Resort & SPA Bintan cocok diteliti karena memiliki keunikan pada bagian *Front Office Department*. Di hotel pada umumnya, bagian *Front Office Department* hanya terdiri dari *Receptionist* dan *Bellman*. Sementara tugas bagian Telepon Operator, Reservasi dan Kasir dirangkap oleh *Receptionist*. Namun di Angsana Bintan, *Front Office Department* dibagi menjadi 10 bagian yaitu:

1. Front Office Manager,
2. Asisten Front Office Manager,
3. Supervisor,
4. Guest Relation Officer,
5. Receptionist,
6. Telepon Operator,
7. Kasir,
8. Koordinator Aktivitas,
9. Captain Bellman,
10. Bellman.

Pembagian ini dikarenakan Angsana Bintan merupakan **hotel berbintang 5** dimana karyawannya harus memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu yang mayoritas adalah wisatawan asing dari Eropa, Amerika maupun Asia.

Front Office Department atau kantor depan hotel adalah tempat pelayanan penjualan kamar atau penyewaan kamar kepada tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasinya harus berada ditempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. *Front Office Department* juga merupakan pusat kegiatan hotel, dan merupakan tempat dimana tamu-tamu hotel memberikan kesan pertamanya juga kesan terakhir terhadap hotel secara keseluruhan. Demikian pentingnya *Front Office Department* itu sehingga para pakar dan praktisi perhotelan sering memberikan berbagai macam sebutan seperti *Front Office* adalah pusat syaraf ataupun jantung hotel. (Bagyono:2006)

Pada umumnya, dibagian kantor depan ini terdapat sebuah *lobi* dengan berbagai koneksi dengan tamu seperti *Front Desk*, *Cashier* dan bagian *Information*. Kantor depan juga merupakan pusat aktivitas dimana para tamu mendaftarkan, memesan kamar, dan

check out. Kantor depan berperan penting untuk sebuah hotel karena merupakan tempat dimana tamu pertama kali mendapatkan pelayanan, pendapatan hotel utama bergantung dengan penyewaan kamar oleh *Front Office*, penentu keberhasilan pelayanan suatu hotel dengan melihat kesan terakhir oleh tamu saat *check-out*. (Agustinus Darsono:2003)

Sedangkan *Guest Relation Officer* adalah suatu jabatan di *Front Office Department* yang fungsinya menyambut tamu hotel terutama tamu penting (VIP) dan sebagai perantara langsung atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel (Agustinus Darsono:2001). *Guest Relation Officer* berperan penting dalam melayani tamu khususnya tamu eksekutif atau VIP di Angsana Bintan. *Guest Relation Officer* di Angsana Bintan selain merangkap sebagai *Receptionist* dan *Cashier*, ia juga mempunyai tugas tambahan dalam melayani permintaan tamu. Di Angsana Bintan setiap harinya ada kategori tamu VIP, baik dari *arrival* (kedatangan), tamu *in house* (tamu tinggal) ataupun *departure* (keberangkatan) pada hari itu. Tamu yang dapat dikategorikan sebagai VIP di Angsana Bintan adalah;

1. Tamu-tamu yang menyewa kamar hotel paling mahal,
2. Menginap 4 hari atau lebih (*Long Stay Guest*)
3. Berkunjung untuk yang kedua kalinya atau lebih (*Repeater Guest*),
4. Anggota dari suatu group yang bekerjasama dengan hotel (*Member of Group*),
5. Kepala atau pemimpin dari suatu perusahaan ataupun
6. Orang penting lainnya

Tugas utama dari seorang *Guest Relation Officer* adalah menjalin komunikasi yang baik dengan tamu. Mengerti apa yang diperlukan oleh tamu, memenuhi segala harapan tamu.

Melihat dari kondisi yang ada, penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkatnya dalam penulisan proposal dengan judul "Peranan *Guest Relation Officer* pada

Front Office Department di Angsana Bintang.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang diajukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* di Angsana Resort & SPA Bintang?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* di Angsana Resort & SPA Bintang?
3. Bagaimana Kelancaran Peranan oleh *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* di Angsana Resort & SPA Bintang.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui peranan *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* di Angsana Resort & SPA Bintang.
2. Mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* di Angsana Resort & SPA Bintang.
3. Mengetahui Kelancaran Peranan oleh *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* di Angsana Resort & SPA Bintang.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini hanya difokuskan pada peranan *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* dan kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* serta bagaimana kelancaran peranan *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* di Angsana Resort & SPA Bintang

1.5. Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang perhotelan khususnya pada *Front Office Department* bagian *Guest Relation Officer*.
2. Bagi pihak hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman atau sumber untuk melakukan penelitian berikutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Peranan

Menurut Soekanto (2002), peran yaitu aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

Konsep tentang peran (role) menurut Komarudin (2004), dalam buku **Ensiklopedia Manajemen** mengungkapkan sebagai berikut:

- a. Bagian dari utama yang harus dikelola manajemen
- b. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai status
- c. Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok
- d. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang apa adanya
- e. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa peranan dapat diartikan sebagai langkah yang diambil oleh seseorang atau kelompok dalam menghadapi suatu peristiwa.

Jenis-jenis peranan adalah sebagai berikut:

- a. **Peranan normatif**, yaitu peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada seperangkat norma atau hukum yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.
- b. **Peranan ideal**, adalah peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada nilai-nilai ideal atau yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukannya di dalam suatu sistem.
- c. **Peranan faktual**, adalah peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit di lapangan atau kehidupan sosial yang terjadi secara nyata.

2.2. Pengertian Hotel

Menurut **Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM 37/PW – 340/MPPT – 86** hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial (**Bagyono:2006**).

Selanjutnya dalam **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Republik Indonesia pada pasal 61** dinyatakan bahwa “Pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan sekurang-kurangnya harus meliputi makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian/binatu dan penyediaan fasilitas lainnya. Peraturan Pemerintah tersebut secara implisit memberikan definisi mengenai kata “hotel” (**Bagyono,2006**).

Perbedaan antara hotel dengan industri lainnya adalah:

- Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengeelolaan memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga kerja yang banyak pula.

- Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
- Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
- Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
- Memperlakukan tamu seperti raja selain juga memperlakukan tamu sebagai *partner* dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

Dari pengertian diatas maka pengertian atau definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukkan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

2.3. Pengertian Front Office Department

Menurut **Bagyono (2006)** dalam bukunya yang berjudul *Hotel Front Office*, mengatakan bahwa *Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan dan “*Office*” berarti kantor. Jadi *Front Office* merupakan Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan makan *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

Front Office Department adalah salah satu bagian departemen yang memegang peranan penting dalam pengoperasian di hotel. *Front Office Department* atau kantor depan hotel memiliki peranan dan fungsi utama untuk menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak dari *Front Office Department* harus berada ditempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Meskipun demikian, department ini tidak dapat berjalan sendiri karena sangat memiliki keterkaitan dengan department lain misalnya *Housekeeping, Engineering, Accounting, Food and Beverage Product, Food and Beverage Service* dan lain sebagainya.

Front Office juga dikenal sebagai '*the first and the last impression of the guest*'. Artinya, bagian inilah yang pertama dan yang terakhir berinteraksi dengan tamu. Tempat pertama kali tamu datang ke hotel akan terlebih dahulu menuju bagian *Front Office* untuk melakukan proses *check-in*, dan pada waktu akan *check-out* pun tamu harus berhubungan dengan karyawan di *Front Office* kembali. Jadi sudah sewajarnya jika kesan yang mendalam akan tercipta di bagian *Front Office*.

2.4. Fungsi Front Office Department

Kantor depan hotel memiliki fungsi-fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. Fungsi tersebut meliputi:

- 1) Menjual kamar (reservasi, *check-in* dan *check-out*)
- 2) Menangani informasi produk atau pelayanan
- 3) Mengkoordinasi pelayanan tamu
- 4) Mencatat pembayaran tamu (*guest bill*)
- 5) Menyelesaikan pembayaran tamu (pada saat *check-out*)
- 6) Menangani telepon, pesan dan *E-mail*.
- 7) Menangani barang tamu dan barang-barang bawaannya

2.5. Peranan Front Office Department

Department kantor depan mengembang misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel. Sebab produk yang menjadi pendapatan utama hotel adalah dari kamar. Sedangkan pendapatan terbesar kedua adalah dari makanan dan minuman (*Food and Beverage*).

Peranan kantor depan bagi hotel dalam buku **Hotel Front Office (Bagyono:2006)** antara lain:

1. Kesan pertama sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel.
2. Sebagai pusat saraf atau jantung hotel.
3. Sebagai pusat komunikasi.
4. Menjaga hubungan dengan tamu dan department lain di hotel.
5. Urat nadi utama sebuah hotel.
6. Pusat koordinasi pelayanan hotel.
7. Konter informasi bagi tamu.
8. Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel.

Peranan kantor depan yang demikian penting menyebabkan departemen tersebut diberi sebutan yang menggambarkan pusat dimana semua departemen lain bergantung padanya. Tanpa kantor depan hotel aktivitas hotel menjadi terganggu. Bahkan pada akhirnya roda perputaran produk dan pelayanan akan terhenti. Demikian halnya dengan kesan pertama dan terakhir yang akan menentukan hasrat dan motivasi tamu untuk kembali lagi atau tidak ke hotel tersebut.

Organisasi *Front Office* diukur dari besar kecilnya suatu hotel yang akan ditentukan oleh tiga hal, yaitu:

- a. Ukuran Hotel (besar/kecilnya hotel)
Pada hotel besar karyawan yang dipekerjakan cukup banyak dan cenderung memiliki spesifikasi kerja dalam bagian atau seksi. Akan tetapi di hotel kecil, satu karyawan dapat merangkap beberapa tugas atau fungsi lain seperti *bellboy* merangkap menjadi *doorman*, *receptionist* merangkap menjadi kasir dan lain sebagainya.

- b. Standar Pelayanan
Hotel kelas atas umumnya banyak memberikan pelayanan-pelayanan pribadi untuk tamu-tamunya sehingga makin banyak diperlukan spesifikasi tugas.
- c. Jenis Tamu
Tamu-tamu bisnis sudah pasti membutuhkan pelayanan *check-in* dan *check-out* yang efektif dan efisien. Namun tidak membawa barang begitu banyak. Konsekuensinya, pada hotel-hotel komersial lebih banyak dibutuhkan karyawan pada *Front Desk* daripada di seksi pelayanan barang (*concierge*). Wisatawan biasanya membutuhkan lebih banyak informasi dan mudah untuk urusan pembayaran rekening. Oleh karena itu lebih banyak karyawan yang memberikan informasi dan memberikan bantuan daripada petugas yang menangani rekening tamu. Demikian halnya dengan di hotel yang dekat dengan bandara yang tamu-tamunya mungkin *check-in* dan *check-out* sewaktu-waktu. Antisipasinya hotel tersebut harus menempatkan tim kerja secara penuh, yaitu 24 jam.

2.6. Pengertian Guest Relation Officer

Guest Relation Officer adalah suatu jabatan di *Front Office Department* yang berfungsi dan berperan sebagai perantara atau jembatan antara tamu terutama tamu VIP dengan pihak hotel. Seorang *Guest Relation Officer* harus mampu berhubungan dan berkomunikasi dengan baik kepada tamu (Agustinus Darsono:2001). Mengerti apa yang diperlukan oleh tamu, apa yang harus didapatkan oleh tamu, memenuhi segala harapan tamu. *Guest Relation Officer* harus berpengetahuan luas di semua area hotel dan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu karena ia berhubungan langsung kepada tamu. Oleh karena itu, *Guest Relation*

Officer harus memenuhi 5 sifat berikut, yaitu:

- a. **Reliabilitas**
Yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu dengan mengkomunikasikannya dengan baik dalam hal ini *Guest Relation Officers* sangat dibutuhkan.
- b. **Responsive**
Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu dan memberikan pelayanan kepada tamu secara tepat waktu.
- c. **Kepastian**
Pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan diri dari para karyawan yaitu kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sikap menghormati kepada tamu, dalam hal ini etika hubungan masyarakat diterapkan.
- d. **Empati**
Memberikan perhatian kepada tamu secara khusus yaitu kemampuan dan kemampuan untuk mendekati, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
- e. **Nyata**
Sesuatu yang nampak dan nyata seperti penampilan dari karyawan, fasilitas-fasilitas fisik yang lain seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. Usaha-usaha yang membentuk pelayanan yang berkualitas adalah kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri yang dicerminkan oleh perilaku dalam berinteraksi dengan tamu.
Tugas umum seorang *Guest Relation Officer* hampir sama dengan seorang *Receptionist* yaitu memberikan informasi tentang fasilitas hotel, melayani tamu, membuat tamu merasa nyaman dan betah tinggal di hotel.
Menurut (Agustinus Darsono:2001), tugas pokok *Guest Relation Officer* yaitu

menyambut tamu hotel terutama tamu penting (VIP) dan membantu menyelesaikan masalah tamu termasuk keluhan tamu. Adapun tugas dan tanggung jawab *Guest Relation Officer* lainnya menurut **Agustinus Darsono (2003)** yaitu:

- 1) Memberikan pelayanan yang baik kepada tamu-tamu yang memerlukan bantuan atau yang menyelesaikan masalah.
- 2) Menangani keluhan tamu hotel yang menyangkut pelayanan dan fasilitas hotel.
- 3) Bekerja sama dengan resepsionis mempersiapkan kamar tamu penting (VIP). Meliputi pemeriksaan kamar tamu dan fasilitas lainnya standar VIP.
- 4) Menangani kedatangan (*check-in*) tamu rombongan (*group*) meliputi:
 - Pembagian kunci-kunci kamar
 - Acara-acara rombongan, morning call, breakfast atau dinner.
- 5) Membantu tamu yang sakit yang memerlukan dokter atau perawatan rumah sakit.
- 6) Membantu tamu dalam mengurus surat kehilangan (*police report*) di kantor polisi.
- 7) Membantu tamu yang kunci kamarnya tertinggal di kamar dengan grand master key.
- 8) Membantu tamu yang akan merekonfirmasi, ganti tanggal, ganti pesawat dan pembelian tiket pesawat.
- 9) Mengawasi dan menjaga kebersihan lobi dan sekitarnya.
- 10) Melaporkan kerusakan peralatan teknik disekitar lobi.
- 11) Menerima titipan surat penting, dokumen dan uang tamu.
- 12) Membuat laporan, saran, kepada atasan maupun manajemen.
- 13) Membantu tamu yang memerlukan *tour*, perjalanan wisata.

Sedangkan menurut **Richard Komar (2014)**, *Guest Relation Officer* berfungsi membina serta mengambil langkah-langkah dalam pelaksanaan

hubungan antara manajemen (pihak hotel) dengan tamu hotel. Adapun tugas dan tanggung jawabnya yaitu:

- 1) Memeriksa daftar tamu-tamu yang akan masuk terutama tamu-tamu VIP dan Grup.
- 2) Memeriksa kamar-kamar yang disediakan untuk VIP sebelum tamunya tiba, termasuk *complimentary item* yang akan dipersiapkan hotel sesuai standar yang ditetapkan.
- 3) Menyambut kedatangan tamu-tamu VIP dan mengantarkannya ke kamar, menghubungi tamu-tamu VIP, *long staying* pada sore-pagi hari sebagai penghormatan (*courtesy call*).
- 4) Menerima setiap keluhan / pengaduan tamu, memeriksa dan menyelesaikan persoalan tersebut dengan segera dan melaporkannya kepada bagian yang bersangkutan.
- 5) Memperhatikan fungsi-fungsi penting, *directional sign*, dan *buletin board*.
- 6) Membina hubungan baik dengan seluruh bagian-bagian yang ada di dalam hotel.
- 7) Menghadiri *briefing* dan *meeting* yang diadakan oleh Front Office Manager.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. **Sukmadinata (2006:72)** berpendapat, “penelitian deskriptif merupakan bentuk penelitian yang diperuntukkan pada deskripsi fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Dalam penelitian ini, penulis bermaksud untuk memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki dengan interpretasi yang rasional dan akurat.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dengan melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi gejala yang berlaku, menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang (**Febria:2011**).

Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan dan menjelaskan keadaan dari objek berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di Angsana Resort & SPA Bintan yang beralamat di Jalan Teluk Berembang, Laguna Bintan, Lagoi 29155, Bintan Resort Bintan Island (Indonesia), Sri Bintan, Teluk Sebong, Bintan Regensi, Kepulauan Riau. Telp 0770 693111 dengan status bintang 5.

3.3. Waktu Penelitian

Penulis telah melakukan penelitian yang dimulai pada bulan Februari hingga Mei 2019.

3.4. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah *Key Informan*. *Informan* adalah orang-orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. *Key Informan* dalam penelitian ini yaitu, *Front Office Manager (1 orang)*, *Front Office Supervisor (2 orang)*, *Guest Relation Officer (2 orang)*. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

3.5. Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini, pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara mendalam. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada *Front Office Manager (1 orang)*, *Front*

Office Supervisor (2 orang), *Guest Relation Officer (2 orang)*. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh dari beberapa jurnal, buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan. Sumber sekunder yang digunakan berasal dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang berupa sejarah singkat Angsana Resort & SPA Bintan, struktur organisasi, gambaran umum perusahaan. Data ini berbentuk arsip dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian serta berupa buku dan internet sebagai media pendukung.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

3.6.1. Observasi

Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan cara mengamati lebih dalam aktivitas *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* Angsana Resort & SPA Bintan. Pengamatan juga dilakukan pada semua fasilitas pelengkap yang dimiliki Angsana Resort & SPA Bintan.

3.6.2. Wawancara Mendalam

Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam sebagai cara untuk mendapatkan pemahaman mengenai peranan *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* dalam menangani tamu VIP di Angsana Resort & SPA Bintan. Dalam melakukan wawancara, peneliti membutuhkan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Jawaban wawancara didapat langsung dari informan kunci yaitu, *Front Office Manager (1 orang)*, *Front Office Supervisor (2 orang)*, *Guest Relation Officer (2 orang)* di Angsana Resort & SPA Bintan.

3.6.3. Studi Dokumen

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, (**Sugiyono:2011**). Dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini berupa foto

dan video yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data hasil dokumentasi. Dokumentasi dianalisis sebagai peran pendukung wawancara untuk melihat keabsahan data. Dokumentasi diambil saat menyiapkan kedatangan tamu, menyambut tamu, mendaftarkan tamu dan tugas tambahan. Dokumentasi membantu peneliti mendeskripsikan tema penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mengacu pada konsep **Miles & Huberman (1992)** yaitu, *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah yaitu sebagai berikut:

3.7.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data yang berupa hasil wawancara, observasi dan studi dokumen.

3.7.2. Penyajian Data

Data ini disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif terdahulu adalah dalam bagian teks naratif yang terkait dengan penyajian data.

3.7.3. Penarikan Kesimpulan (*Verifikasi*)

Dalam penelitian ini akan diungkap makna dari data yang dikumpulkan. Data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang masih kabur, tentative, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

3.8. Konsep Variabel

3.8.1. Peranan Normatif

Peranan normatif adalah peranan yang didasarkan pada seperangkat norma/ hukum yang berlaku dalam suatu sistem. *Guest Relation Officer* akan melakukan peranannya sesuai dengan peraturan atau *Standart Operational Procedur* yang berlaku di *Front Office* Angsana Resort & SPA Bintang.

3.8.2. Peranan Ideal

Peranan ideal adalah peranan yang didasarkan pada nilai-nilai ideal yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukannya di dalam suatu sistem. *Guest Relation Officer* akan melakukan peranannya sesuai dengan tugas atau *Job Description* yang berlaku di *Front Office* Angsana Resort & SPA Bintang.

3.8.3. Peranan Faktual

Peranan faktual adalah peranan yang didasarkan pada kenyataan yang kongkrit di lapangan atau kehidupan sosial yang terjadi secara nyata. Peranan ini adalah perpaduan antara peranan normatif dan peranan ideal yang menghasilkan peranan faktual. *Guest Relation Officer* akan melakukan peranannya sesuai dengan tugas atau *Job Description* yang telah diberikan dan melakukannya sesuai dengan *Standart Operational Procedur* yang berlaku di *Front Office* Angsana Resort & SPA Bintang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.1. Peranan Normatif

Peranan normatif adalah peranan yang didasarkan pada seperangkat norma/ hukum yang berlaku. Dalam dunia perhotelan khususnya bagian *Front Office Department*, norma/ hukum yang berlaku disebut dengan *Standart Operational Procedur*, dimana karyawan harus bekerja sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

Adapun *Standart Operational Prosedur* untuk *Guest Relation Officer* di Angsana Hotel & SPA Bintang yaitu memberikan kesan haruslah dengan layanan yang efisien dan dengan kepribadian yang sistematis bertindak dengan sopan, membantu, informatif dan

sopan, menyambut semua tamu kapan saja dengan cara yang ramah dan membantu serta menggunakan nama tamu yang diucapkan dengan benar jika memungkinkan, memastikan kerapian dan kebersihan area lobi setiap saat. Selalu ada atau tersedia untuk tamu VIP hotel untuk memastikan bahwa setiap saat keluhan ditangani secara profesional, selalu menjaga standar layanan yang ditetapkan hotel, selalu siap dengan kedatangan dan keberangkatan tamu VIP setiap harinya, berpenampilan yang baik sesuai standar hotel, memiliki sikap yang menyenangkan dan selalu siap untuk menawarkan bantuan kapan saja, memastikan bahwa kamar VIP diblokir sesuai kebijakan atau permintaan, memastikan bahwa tamu yang berangkat selalu memiliki kesan terakhir yang positif tentang layanan hotel dan tim stafnya, memahami sepenuhnya semua kegiatan dan fasilitas hotel, selalu senyum dan ramah kepada semua tamu dan karyawan/staff hotel lainnya.

Dari hasil wawancara, hal yang terpenting dari Guest Relation Officer yaitu melakukan guest contact. Jika melihat tamu, senyum dan sapa. Setelah itu tawarkan pertolongan jika ia membutuhkan, jika tidak tanyakan bagaimana perasaannya selama berada disana. Dari jawaban tamu tersebut kita bisa mengetahui dan memastikan apakah dia sudah nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Jika tamu menyebutkan beberapa keluhannya, maka itu akan menjadi motivasi agar kita bisa berubah menjadi lebih baik lagi dalam memberi pelayanan.

4.1.2. Peranan Ideal

Peranan ideal adalah peranan yang didasarkan pada nilai-nilai ideal yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukannya di dalam suatu sistem. Peranan ideal ini dalam dunia perhotelan bermaksud pada peranannya sesuai dengan *Job Description* yang diberikan.

Adapun peranan Guest Relation Officer berdasarkan Job Description yang diberikan yaitu:

- 1) Membuat VIP list di Ms.Excel
Daftar tamu VIP dipersiapkan oleh Guest Relation Officer dalam bentuk Ms.Excel yang datanya diambil dari sistem Opera di komputer. Dokumen ini akan dibawa dan dibacakan oleh Front Office Manager atau Asisten Front Office Manager pada morning briefing untuk memberikan informasi agar tamu VIP tersebut dilayani sebaik mungkin sehingga tidak ada masalah selama dia menginap di hotel tersebut.
- 2) Membuat VIP Amenities di Ms.Excel
Tamu-tamu VIP di Angsana Bintang biasanya akan mendapatkan sesuatu yang tidak didapatkan oleh tamu lain seperti:
 - Welcome card (kartu ucapan selamat datang)
 - Cake (kue yang sudah dihias ditata di kamar sebelum tamu masuk ke kamar)
 - Fruit Basket (buah-buahan yang disediakan didalam keranjang yang sudah dihias dan ditata didalam kamar sebelum tamu masuk ke kamar)
- 3) Mengecek catatan atau pesan dari Guest Relation Officer shift sebelumnya
Di Angsana Bintang, sistem yang dipakai adalah *Opera*. Di sistem tersebut ada sebuah aplikasi pesan untuk mengingatkan antar Guest Relation Officer tugas apa saja yang harus dilanjutkan atau ditindaklanjuti kembali yang belum terselesaikan, aplikasi tersebut bernama "Traces". Jadi setiap Guest Relation Officer yang bekerja wajib mengecek traces agar tidak terjadi kesalahan komunikasi.
- 4) Mengecek ticket ferry untuk tamu check out hari itu, besok dan lusa
Tamu-tamu VIP di Angsana Bintang akan mendapat bantuan untuk meng-*issued* boarding pass ferry ticket-nya. Hal ini untuk memudahkan tamu

agar tamu tidak perlu lagi mengantri untuk meng-*issued* boarding pass saat tiba di ferry terminal. Bagi tamu yang belum membeli ferry ticket, Guest Relation Officer akan membantu untuk membelinya terlebih dahulu. Dan untuk pengeluaran boarding pass ferry ticket biasanya hanya biasa dilakukan 1 hari sebelum keberangkatan.

5) Memesan VIP Amenities kepada Pastry Department

Seperti yang telah dijelaskan diatas, tamu VIP di Angsana Bintan akan mendapatkan sebuah kue dan sebuah keranjang buah. Amenities tersebut akan dipesan kepada Pastry Department melalui sistem aplikasi yang disebut *SCM*. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang digunakan setiap department dalam memesan barang ataupun makanan ke department terkait. Setelah dipesan, pesanan tersebut di check kembali dengan Front Office Manager atau Assisten Front Office Manager untuk di-*approve* melalui sistem dan menjadi bukti nyata kepada Pastry Department bahwa pesanan tersebut sudah benar sesuai tamu VIP yang akan datang.

6) Mengirim e-mail terkait tamu VIP kepada Eksekutif Koordinator Hotel VIP List, VIP Amenities (yang sudah disetujui) yang telah dibuat dalam bentuk Ms.Excel lalu dikirim melalui e-mail kepada para Eksekutif Koordinator Hotel.

7) Mengecek pemakaian transportasi harian.

Pemakaian transportasi harian, baik berupa bus ataupun mobil yang dipakai oleh pihak hotel akan di cek kembali melalui sistem. Angsana Bintan juga bekerjasama dengan perusahaan rental mobil sekaligus dengan sopir yang bernama “Global Bintan”. Jadi jika ada tamu yang ingin tour keluar resort tetapi

pelayanan sopir ataupun mobil dari pihak resort sudah habis dipesan oleh tamu lainnya, maka Angsana Bintan akan menyewa mobil dan sopir dari Global Bintan. Tamu yang berpergian akan dimintai tanda tangan terlebih dahulu untuk tagihan saat check-out sebagai bukti. Oleh karena itu diperlukan pengecekan pemakaian transportasi yang dilakukan hari itu untuk mengetahui apakah tagihan atau bill yang ada sesuai dengan pemakaian.

8) Mengirim catatan tamu mengenai kedatangan besok, kepulangan besok, tamu tinggal hari ini dan keadaan cuaca besok ke beberapa Department. Catatan tamu kedatangan besok (Tomorrow Arrival List), kepulangan besok (Tomorrow Departure List), tamu tinggal hari ini (Today Guest in House) dan keadaan cuaca besok (Tomorrow Forecast) akan dikirim ke F&B Service Department dan F&B Product Department sebagai persiapan mereka.

9) Mengirim kartu VIP yang telah ditanda tangani oleh Hotel Manager ataupun General Manager ke Houskeeping Department agar diantar ke kamar tamu.

Welcome card yang akan diberikan dan diletakkan dikamar tamu VIP yang akan datang akan dikirim atau diantar terlebih dahulu ke Houskeeping Department. Lalu welcome card tersebut akan diantar oleh room attendant yang membersihkan atau menyiapkan kamar tamu VIP tersebut.

Peranan Guest Relation Officer menurut Job Description yang diberikan lebih mengarah ke pekerjaannya melalui komputer yang bisa dikerjakan di back office, salah satunya membuat VIP Amenities dan mememesannya. Seperti yang telah dijelaskan diatas, tamu VIP di Angsana Bintan dibedakan menjadi 4 kategori. Oleh karen itu, amenities yang

diberikan haruslah sesuai dengan kategori VIP-nya. Jika VIP 1 ia akan mendapatkan small fruit basket & sebotol wine, jika VIP 2 ia akan mendapatkan big fruit basket, jika VIP 3 ia akan mendapatkan 1 cake, dan jika VIP 4 ia akan mendapatkan 2 cake.

4.1.3. Peranan Faktual

Peranan faktual adalah peranan yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit di lapangan atau kehidupan sosial yang terjadi secara nyata. Dalam dunia perhotelan, peranan faktual ini bermaksud pada peranan *Guest Relation Officer* dalam menjalankan *Job Description* yang diberikan apakah sudah sesuai dengan *Standart Operational Procedur* yang berlaku.

Peranan faktual *Guest Relation Officer* dalam menjalankan *Job Description* yang diberikan telah sesuai dengan *Standart Operational Procedur* yang berlaku. Namun, terkadang ada beberapa data tamu VIP yang kurang komplit saat mengisi notes di VIP list karena data tersebut diambil dari bagian reservasi. Hal ini bukan berarti reservasi tidak teliti dalam memberikan data, namun terkadang memang tamu tidak memberikan data yang cukup komplit saat melakukan reservasi.

Peranan *Guest Relation Officer* dalam menjalankan perannya melayani tamu VIP sangat diapresiasi oleh tamu VIP. Mereka berusaha semaksimal mungkin untuk mengabdikan apa yang diinginkan tamu jika itu masih bisa diusahakan. Karena pada prinsip Angsana Resort & SPA Bintang, tamu adalah raja yang keinginannya harus terpenuhi dan jauh dari *complaint* sehingga akan memberikan *feedback* yang baik pula seperti apa yang diharapkan hotel misalnya komentar di *TripAdvisor*. Komentar baik para tamu mengenai tempat, pelayanan dan makanan sangatlah berpengaruh besar bagi hotel berbintang lima seperti Angsana Resort & SPA Bintang.

4.2. Kendala dalam Pelaksanaan Peranan *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department*

Dalam menjalankan perannya sebagai *Guest Relation Officer*, tidak terlepas dari beberapa kendala atau masalah yang dihadapi. Namun hal ini bisa diatasi dengan beberapa cara. Kendala yang dihadapi harus cepat diatasi agar tidak menjadi masalah yang besar dan lebih rumit.

Kendala dalam membuat VIP list akan terdapat nama tamu, nomor kamar yang telah diblok untuk tamu, jenis kamar yang dipesan, tanggal check-out tamu, total pax atau person, berapa malam tamu menginap, termasuk kategori VIP berapa, berasal dari kebangsaan mana, waktu keberangkatan ferry dari Singapura pukul berapa, profile notes yang berisi tentang permintaan ataupun hal yang tidak disukai tamu dan juga harga kamarnya. Itu semua adalah dasar dalam pekerjaan *Guest Relation Officer*. Jika terjadi kesalahan dalam pekerjaannya, misalnya salah dalam pengisian jenis kamar dan masuk kategori VIP berapa tamu tersebut, makan pembaca VIP list saat morning briefing akan mendapatkan masalah. Oleh karena itu, setiap bulan akan dilakukan refresh training bagi seluruh karyawan dibidangnya masing-masing agar lebih memahami pekerjaannya.

Data tamu VIP dalam pengisian notes di VIP list bersumber dari bagian reservasi. Jadi beberapa data yang kurang komplit memang berawal dari bagian reservasi, karena tamu sebelum datang ke hotel akan melakukan komunikasi pertama dengan bagian reservasi. Hal ini bukan berarti reservasi tidak teliti dalam memberikan data, namun terkadang memang tamu tidak memberikan data yang cukup komplit saat melakukan reservasi. Oleh karena itu, untuk menanggapi kendala ini dalam melayani tamu VIP, seorang *Guest Relation Officer* harus lebih aktif dan terampil. Jika tamu tidak memberi informasi dengan lengkap, maka kita yang harus lebih terampil menanyakan dan mencatatnya agar tidak terjadi complain selama tamu menginap.

Dalam menjalankan sebuah peranan, tentunya ada hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Jika dua hal tersebut tidak dilakukan maka bisa dikatakan peranan belum dilakukan dengan baik. Jika Guest Relation Officer tidak melakukan kewajibannya, maka peranannya tidak akan terasa dan akan mempersulit rekan kerjanya, karena rekan kerjanya harus melanjutkan kewajiban yang belum diselesaikan tersebut. Pada kasus ini, akan terasa ketidakadilan karena mereka akan mendapatkan hak yang sama seperti gaji, namun kewajiban yang dilakukan tidaklah sama. Oleh karena itu, tanggung jawab & disiplin diri haruslah ditanamkan dan dimulai pada diri sendiri sehingga tidak merugikan orang lain.

Wisatawan yang datang ke Angsana Bintan tidaklah dari kalangan Eropa dan Amerika saja, namun banyak juga yang datang dari Asia seperti Singapura, Jepang, China, Taiwan dan Korea. Kebanyakan wisatawan dari Singapura mampu berbahasa Inggris, tetapi wisatawan yang datang dari China, Jepang dan Taiwan pada umumnya tidak dapat berbahasa Inggris sehingga Chinese Speaker sangat dibutuhkan disana.

4.3. Kelancaran Peranan Guest Relation Office pada Front Office Department di Angsana Resort & SPA Bintan

Peranan *Guest Relation Officer* pada *Front Office Department* di Angsana Resort & SPA Bintan sudah cukup lancar. Hanya saja ada beberapa kendala yang membuat peranan *Guest Relation Officer* secara normatif dan faktual dapat terganggu. Seperti hasil wawancara yang telah dilakukan, beberapa kendala seperti kurang teliti, kurangnya rasa bertanggung jawab dan kurangnya *chinese speaker* yang dibutuhkan tamu VIP. Namun hal ini sudah mendapat perhatian dari pihak manajemen Angsana Resort & SPA Bintan dengan memberi pelatihan/*training* kepada staf khusus *Guest Relation Officer* dalam bekerja agar lebih teliti dan bertanggung jawab, sedangkan untuk kurangnya

chinese speaker, pihak HRD sedang mengusahakan untuk mencari secepatnya *chinese speaker* tambahan.

Daftar Pustaka

- Agusnawar.2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Arief, Abd. Rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arifin, Zainal. 1990. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia
- Arikunto, Suharni. 1997. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmojo, W. Marsum. 2004. *Bar, Minuman dan Pelayanan*. Yogyakarta: Andi
- Bagyono. 2003. *Kantor Depan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Surakarta: Alfabeta
- _____. 2006. *Hotel Front Office*. Solo: Alfabeta
- _____. 1999. *Buku Pintar Istilah Kantor Depan*. Bandung: Alfabeta
- Bartono. 2005. *Hotel Training Yang Efektif, Panduan On The Job Training Untuk Pendidikan Pariwisata dan Kapal Pesiar*. Yogyakarta: Andi
- Damardjati. 2006. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Grasindo
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Kasavana, Michael.2004. *Managing Front Office Operations*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Komarudin. 2004. *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: Gramedia
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press

Manurung, Heldin dan Tarmoezi, Trizno. 2007. *Manajemen Front Office Hotel*. Bekasi: KBI

Nazir, Moh. 1983. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia

Patilima, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabet

Pendit, S. Nyoman. 2006. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: PT. Malta Printindo

Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset

Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara Widjaja

Strauss, Anselm dan Corbin, Juliet. 2017. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Operations Secret Skilss for Five StarsHotels*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Graha Aksara

Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sugiarto, Endar. 1997. *Manajemen Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

_____. 1997. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

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

Sujatno, Bambang. 2007. *Front Office Operations*. Yogyakarta: Andi

Sumber Internet:

Resort Host (Front Office) Angsana Laguna Phuket Job Description. Tersedia:

<https://www.hosco.com/en/job/angsana-laguna-phuket/resort-host>

Berdasarkan SK Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No KM 37/PW – 340/MPPT – 86. Tersedia: <https://www.coursehero.com/file/p6h6dpgl>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan. Tersedia: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/56778/pp-no-67-tahun-1996>

Peran Penting Guest Relation Officer dalam sebuah Hotel. Tersedia: <https://www.anzzhea23.wordpress.com/2016/02/27>

Peranan Receptionist dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu pada Front Office Department di Mataram Square Hotel. Tersedia: <http://eprints.unram.ac.id/9148>

Komunikasi antara Staff Front Office dan Housekeeping untuk Kelancaran Operasional di Concorde Hotel Kuala Lumpur. Tersedia: <http://artusyiant.blogspot.com/2015/01>

Pengaruh Kinerja Front Desk Agent Terhadap Kepuasan Tamudi Hotel Formosa. Tersedia: <https://www.academia.edu/7687616>