

**EFEKTIVITAS PERANAN GUEST RELATION OFFICER DALAM  
MENANGANI KELUHAN TAMU VIP DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Laporan tugas akhir ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
kelulusan Diploma III Politeknik Bosowa



**Diusulkan Oleh :**

**AFYATI DIAH SUKMAYANI NIM : 013 05 001**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**POLITEKNIK BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2016**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **EFEKTIVITAS PERANAN GUEST RELATION OFFICER DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU VIP DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA**

Oleh :

**AFYATI DIAH SUKMAYANI NIM : 013 05 001**

Laporan akhir ini telah disetujui dan disahkan sebagai salah satu syarat kelulusan  
Program Diploma III Politeknik Bosowa

**Menyetujui,**

**Pembimbing 1**

**Pembimbing 2**

ANGGUN SARI SASMITA, S.ST.Par

AZIZAH RAMADHANI, S.ST.Par

**Mengetahui,**

**Ka. Prodi Perhotelan**

**Direktur**

DEWI ANDRIANI, S.ST.Par

ALANG SUNDING M.T

## **PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Afyati Diah Sukmayani

NIM : 013.05.001

Dengan Judul : Efektivitas Peranan Guest Relation Officer Dalam  
Menangani Keluhan Tamu VIP Di Hotel Novotel  
Yogyakarta

Menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya kami sendiri dan bukan merupakan plagiat. Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan bila ternyata dikemudian hari ditemukan pelanggaran kami bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Makassar, Juli 2016

Penulis

## **ABSTRAK**

**Afyati Diah Sukmayani, Efektivitas peranan GRO dalam menangani keluhan tamu VIP di Hotel Novotel Yogyakarta.** (Dibimbing oleh Anggun Sari Sasmita S.ST.Par dan Andi Azizah Ramadhani S.ST.Par).

Hotel memiliki departemen yang berfungsi untuk menjalankan operasional dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Salah satunya adalah departemen Kantor Depan. Dimana fungsinya sangat penting yaitu merupakan tempat pertama kali dimana tamu akan melakukan registrasi pada saat pertama kali datang (check-in) dan juga pada saat pergi meninggalkan hotel (check-out). Kantor Depan juga merupakan bagian penghubung antara tamu dengan pihak manajemen hotel itu sendiri. Peranan seorang karyawan Kantor Depan khususnya Guest Relation Officer (GRO) sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat keefektifan seorang Guest Relation Officer (GRO) dalam menangani keluhan tamu VIP di Hotel Novotel Yogyakarta. Metode penulisan penelitian kuantitatif ini adalah statistik deskriptif dengan subjek penelitiannya adalah GRO dan tamu VIP. Metode pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Sementara teknik analisa data melalui MEAN. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari 3 variabel penanganan keluhan tamu VIP oleh Novotel Hotel Yogyakarta dinilai efektif. Oleh karena itu, penulis memberikan saran untuk pihak Hotel dan juga untuk staf GRO Novotel Hotel Yogyakarta.

Kata Kunci : Efektivitas, Guest Relation Officer, Penanganan keluhan, VIP

## ABSTRACT

***Afyati Diah Sukmayani, Effectiveness Role of Guest Relation Officer (GRO) in handling VIP guest complaints at the Hotel Novotel Yogyakarta. (Supervised by Anggun Sari Sasmita S.ST.Par & Andi Azizah Ramadhani S.ST.Par).***

*In a hotel there are various departments to carry out operations in providing services to guests. One of them is the Front Office department whose function is very important as the first place where guests will be registered for the first time coming (check-in) and also at the time they left the hotel (check-out). Front Office also is part of a link between the guest with the hotel management. The role of an employee of the Front Office notably Guest Relation Officer (GRO) is needed to produce a good quality service. The purpose of this study is to determine the level of effectiveness of a Guest Relations Officer (GRO) in handling complaints VIP guest at the Hotel Novotel Yogyakarta. The method of writing this quantitative study is descriptive statistics to the subject of his research is the GRO and VIPs . Data were collected through questionnaires , interview , and study literature . While the data analysis is through MEAN. From the results of this research can be concluded that of the three variables complaint handling VIP guest by GRO Novotel Hotel Yogyakarta considered effective . Therefore , the authors suggest to the hotel and also to the staff GRO Novotel Hotel Yogyakarta .*

*Keywords : Effectiveness, Guest Relation Officer, Problem Solving, VIP*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Efektivitas Peranan Guest Relation Officer dalam menangani keluhan tamu VIP di Hotel Novotel Yogyakarta”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Amd. Par pada program Diploma III Program Studi Perhotelan di Politeknik Bosowa.

Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih antara lain kepada :

1. Melinda Aksa selaku Ketua Yayasan Aksa Mahmud
2. Titim Wibawayati, S.Sos selaku *HR&GA* Yayasan Aksa Mahmud
3. Jaja Jamaludin, M.Pd selaku Badan Pembantu Harian Politeknik Bosowa
4. Alang Sunding, M.T selaku Direktur Politeknik Bosowa Makassar yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menyusun Tugas Akhir ini.
5. Iksan Rauf, S.Kom selaku Wakil Direktur 1 Politeknik Bosowa yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menyusun Tugas Akhir ini.
6. Isminarti, M.T selaku Wakil Direktur 2 Politeknik Bosowa yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menyusun Tugas Akhir ini.
7. Dewi Andriani, S.ST.Par selaku Ketua Program Studi Perhotelan Politeknik Bosowa yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan laporan ini.
8. Anggun Sari Sasmita, S.ST.Par selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan waktu dan kesempatan serta membimbing penulis selama melakukan penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
9. Andi Azizah Ramadhani, S.ST.Par selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah membimbing penulis selama melakukan penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

10. Seluruh Dosen Program Studi Perhotelan Politeknik Bosowa Makassar yang telah membantu & membimbing penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
11. Greg Hoehn selaku General Manager Hotel Novotel Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Hotel Novotel Yogyakarta.
12. Eric Bachtiar Arisandy selaku *Front Office Manager* Novotel Hotel Yogyakarta yang telah memberikan penulis data dalam proses penelitian ini.
13. Yohana Veronica selaku Staf GRO Novotel Hotel Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
14. Seluruh karyawan *Front Office Team* Novotel Hotel Yogyakarta yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
15. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa & dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik & saran dari Tim pembimbing & Tim penguji untuk memperbaiki isi laporan ini. Semoga Laporan Tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Makassar, Juli 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

|                               |      |
|-------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....       | ii   |
| PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT..... | iii  |
| ABSTRAK .....                 | iv   |
| <i>ABSTRACT</i> .....         | v    |
| KATA PENGANTAR .....          | vi   |
| DAFTAR ISI .....              | viii |
| DAFTAR TABEL.....             | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....          | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....           | xiii |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 1.1 LATAR BELAKANG .....     | 1 |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH .....    | 3 |
| 1.3 TUJUAN PENELITIAN.....   | 4 |
| 1.4 MANFAAT PENELITIAN ..... | 4 |

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

|  |    |
|--|----|
| 2.1 ROADMAP PENELITIAN.....                                  | 5  |
| 2.2 PENELITIAN TERDAHULU .....                               | 6  |
| 2.3 KAJIAN TEORI.....  | 8  |
| 2.3.1 PENGERTIAN EFEKTIFITAS .....                           | 8  |
| 2.3.2 GAMBARAN UMUM DEPARTEMENT FRONT OFFICE .....           | 10 |
| 2.3.3 SEKSI YANG ADA DI FRONT OFFICE DEPARTEMENT .....       | 11 |
| 2.3.4 FUNGSI FRONT OFFICE .....                              | 11 |
| 2.3.5 DEFINISI GUEST RELATION OFFICER (GRO) .....            | 12 |
| 2.3.6 JENIS-JENIS KELUHAN TAMU YANG DI HADAPI OLEH GRO ..... | 13 |



|       |   |    |
|-------|---|----|
| 2.3.7 | JENIS-JENIS TAMU YANG ADA DI HOTEL..... | 15 |
|-------|---|----|

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|       |                                   |    |
|-------|-----------------------------------|----|
| 3.1   | WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN ..... | 16 |
| 3.2   | SUMBER DATA.....                  | 17 |
| 3.2.1 | SUMBER DATA PRIMER.....           | 17 |
| 3.2.2 | SUMBER DATA SEKUNDER.....         | 17 |
| 3.3   | TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....     | 17 |
| 3.3.1 | KUESIONER (ANGKET) .....          | 17 |
| 3.3.2 | WAWANCARA .....                   | 17 |
| 3.3.3 | STUDI PUSTAKA.....                | 18 |
| 3.3.4 | POPULASI & SAMPEL.....            | 18 |
| 3.4   | TEKNIK ANALISIS DATA .....        | 19 |

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.1   | PROFIL PERUSAHAAN .....                           | 21 |
| 4.2   | STRUKTUR ORGANISASI FRONT OFFICE DEPARTMENT ..... | 24 |
| 4.3   | GAMBARAN UMUM GUEST RELATION OFFICER (GRO).....   | 27 |
| 4.4   | JENIS TAMU VIP HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA .....     | 28 |
| 4.5   | DESKRIPSI RESPONDEN .....                         | 30 |
| 4.6   | ANALISIS HASIL PENELITIAN .....                   | 32 |
| 4.6.1 | HASIL WAWANCARA .....                             | 32 |
| 4.6.2 | HASIL RINCIAN KUESIONER .....                     | 33 |
| 4.6.3 | HASIL PEMBAHASAN .....                            | 35 |

### **BAB V PENUTUP**

|       |                               |    |
|-------|-------------------------------|----|
| 5.1   | KESIMPULAN .....              | 42 |
| 5.1.1 | RUMUSAN MASALAH PERTAMA ..... | 42 |
| 5.1.2 | CAPAIAN EFEKTIFITAS .....     | 42 |
| 5.2   | SARAN.....                    | 43 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA.....  | 44 |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | 45 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| TABEL 2.1 : RASIO EFEKTIFITAS .....                               | 9  |
| TABEL 4.1 : PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN .....      | 31 |
| TABEL 4.2 : PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR..... | 31 |
| TABEL 4.3 : PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN .....          | 32 |
| TABEL 4.4 : RINCIAN HASIL KUESIONER .....                         | 33 |
| TABEL 4.5 : HASIL PERHITUNGAN SKALA LIKERT .....                  | 35 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| LAMPIRAN1 : DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....                   | 46 |
| LAMPIRAN 2 : FOOD & BEVERAGE SERVICE.....               | 47 |
| LAMPIRAN 3 : IN BALANCE SPA & KIDS CLUB .....           | 48 |
| LAMPIRAN 4 : CONTOH KAMAR STANDARD & SUITE .....        | 49 |
| LAMPIRAN 6 : KARTU PERMINTAAN MAAF UNTUK TAMU VIP ..... | 51 |
| LAMPIRAN 7 : FORMAT KUESIONER .....                     | 52 |
| LAMPIRAN 8 : KUESIONER PENILAIAN DARI TAMU VIP.....     | 53 |
| LAMPIRAN 9 : RINCIAN HASIL PENILAIAN KUESIONER .....    | 54 |
| LAMPIRAN 10 : HASIL WAWANCARA BERSAMA STAF GRO.....     | 56 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| GAMBAR 3.1: PETA LOKASI NOVOTEL YOGYAKARTA .....                     | 16 |
| GAMBAR 4.1: STRUKTUR ORGANISASI <i>FRONT OFFICE DEPARTMENT</i> ..... | 24 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor andalan yang mampu menggerakkan kegiatan ekonomi, termasuk kegiatan sektor lain yang terkait, sehingga lapangan kerja, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah dan pendapatan negara serta penerimaan devisa meningkat melalui upaya pengembangan dan pendayagunaan berbagai potensi kepariwisataan. Yogyakarta sebagai salah satu Daerah Tujuan Wisata (DTW) banyak dikunjungi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Potensi wisata yang dimiliki Yogyakarta terbentuk dari kondisi geografis, sejarah dan budaya yang dimilikinya. Oleh karena itu, Yogyakarta harus mengembangkan berbagai alternatif pilihan untuk menarik minat para wisatawan untuk tetap datang. (Bps Yogyakarta tahun 2013)[1]. Maka dari itu kota Yogyakarta termasuk dalam salah satu kota yang dipromosikan melalui Pesona Indonesia karena keanekaragaman budaya dan tempat wisatanya yang menarik perhatian para wisatawan.

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) pada hotel bintang dari 50,65 persen pada tahun 2011 menjadi 55,19 persen pada tahun 2012. Pada tahun 2013 TPK atau Tingkat Penghunian Kamar hotel berbintang mengalami peningkatan sebesar 56,20% sedangkan pada tahun 2014 meningkat menjadi 57,18%. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya minat wisatawan untuk datang berlibur ke Yogyakarta karena di setiap tahunnya terjadi peningkatan terhadap TPK (tingkat penghunian kamar) di setiap hotel berbintang. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh dari bangunannya untuk jasa pelayanan penginapan, penyediaan makanan & minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat yang dikelola secara komersial". (Sujatno, 2009: 29)[2]. Dari

penjelasan diatas maka disimpulkan bahwa pada setiap tahunnya TPK hotel di kota Yogyakarta mengalami peningkatan.

Terdapat beberapa department yang menunjang operasional suatu hotel. Diantaranya adalah (1) *Accounting Department*, (2) *Sales & Marketing Department*, (3) *Front Office Department*, (4) *Food & Beverage Product Department*, (5) *Food & Beverage Service Department*, (6) *Houskeeping Department*, (7) *Engginering Department*, dan (8) *Human Resources Department*. Salah satu departemen di hotel yang memegang peranan penting adalah *Front Office Department* atau Kantor depan. (Suwithi, dkk.2008)[3]. *Front Office* merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel.

Salah satu seksi yang ada di departemen *Front Office* adalah *Guest Relation Officer* atau GRO. Sesuai dengan namanya *Guest Relation Officer* adalah staff yang menangani kebutuhan tamu *Very Important Person* secara khusus. Kebutuhan tamu tersebut ada bermacam-macam. Seperti tamu VIP yang diantarkan ke kamarnya, kemudahan dalam *check in*, serta meminta bantuan karena tidak dapat atau malas melakukannya sendiri. GRO bertugas untuk membantu mengatasi kesulitan dan memenuhi keperluan mereka.

Dengan demikian diperlukan efektifitas seorang GRO dalam menangani keluhan tamu tersebut. Efektifitas berkaitan dengan pendekatan umum. Sehingga, dengan adanya keefektifan tersebut tidak terjadi keluhan dari para tamu VIP yang menginap di Hotel Novotel Yogyakarta. Keluhan merupakan ungkapan dari rasa kecewa yang dirasakan oleh tamu terhadap suatu hal yang tidak sesuai dengan apa yang telah dia bayarkan.

Di Hotel Novotel Yogyakarta sering kali terjadi keluhan oleh tamu VIP. Salah satu keluhan tamu yang dihadapi oleh penulis adalah tidak tersedia dengan lengkapnya amenities tamu yang ada di kamar. Tamu tersebut menyampaikan keluhannya kepada GRO & pada saat itu, GRO berjanji bahwa keesokan harinya amenities yang diinginkan oleh tamu tersebut akan tersedia dikamar tamu.

Tetapi, hingga pada saat tamu VIP yang juga merupakan tamu grup tersebut *check out* atau meninggalkan hotel, amenities yang diinginkan tidak juga ada dikamarnya. Sehingga, tamu memberikan komentar yang negatif serta penilaian yang kurang baik untuk hotel Novotel Yogyakarta. Hal ini terjadi akibat GRO telah menjanjikan sesuatu kepada tamu tetapi pada akhirnya apa yang diharapkan oleh tamu tersebut tidak juga terlaksana.

Permasalahan lain yang ditimbulkan oleh staf GRO hotel yaitu pada saat berlangsung sarapan pagi salah satu tamu mengalami kejadian yang tidak menyenangkan. Saat tamu tersebut membuka *serving dish* yang ada dimeja prasmanan, *sterno* yang masih menyala yang ada dibawah *serving dish* terjatuh tepat diatas kaki tamu. Hal itu menyebabkan celana yang digunakan oleh tamu tersebut sobek dan tamu mengalami sedikit luka bakar. Karena tidak puas menyampaikan keluhannya dibagian restaurant, tamu tersebut mendatangi meja GRO. Saat GRO menanyakan kronologi kejadian tersebut, tamu tidak bersedia menceritakan dan hanya terus meluapkan kekesalannya. Pihak GRO pun tidak memberikan pertolongan pertama berupa obat luka bakar. Hingga pada akhirnya, tamu tersebut kembali kekamarnya dan meminta *concierge* untuk membelikannya obat tersebut. Pada saat itu, GRO tidak mengambil tindakan untuk menolong tamu tersebut dan setelah itu GRO hanya menyampaikan keluhan tersebut kepada *Manager On Duty*.

Berdasarkan penjelasan di atas maka pada kesempatan ini penulis mengadakan penelitian dengan mengambil judul: **“Efektivitas Peranan *Guest Relation Officer* dalam menangani keluhan tamu VIP di hotel Novotel Yogyakarta.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang tersebut yaitu:

1. Bagaimana penanganan keluhan tamu oleh GRO pada hotel Novotel Yogyakarta ?



2. Bagaimana efektivitas peranan GRO dalam menangani keluhan tamu VIP pada hotel Novotel Yogyakarta ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penanganan keluhan tamu oleh GRO pada hotel Novotel Yogyakarta
2. Untuk mengetahui efektivitas peranan Guest Relation Officer dalam mengatasi keluhan tamu VIP.

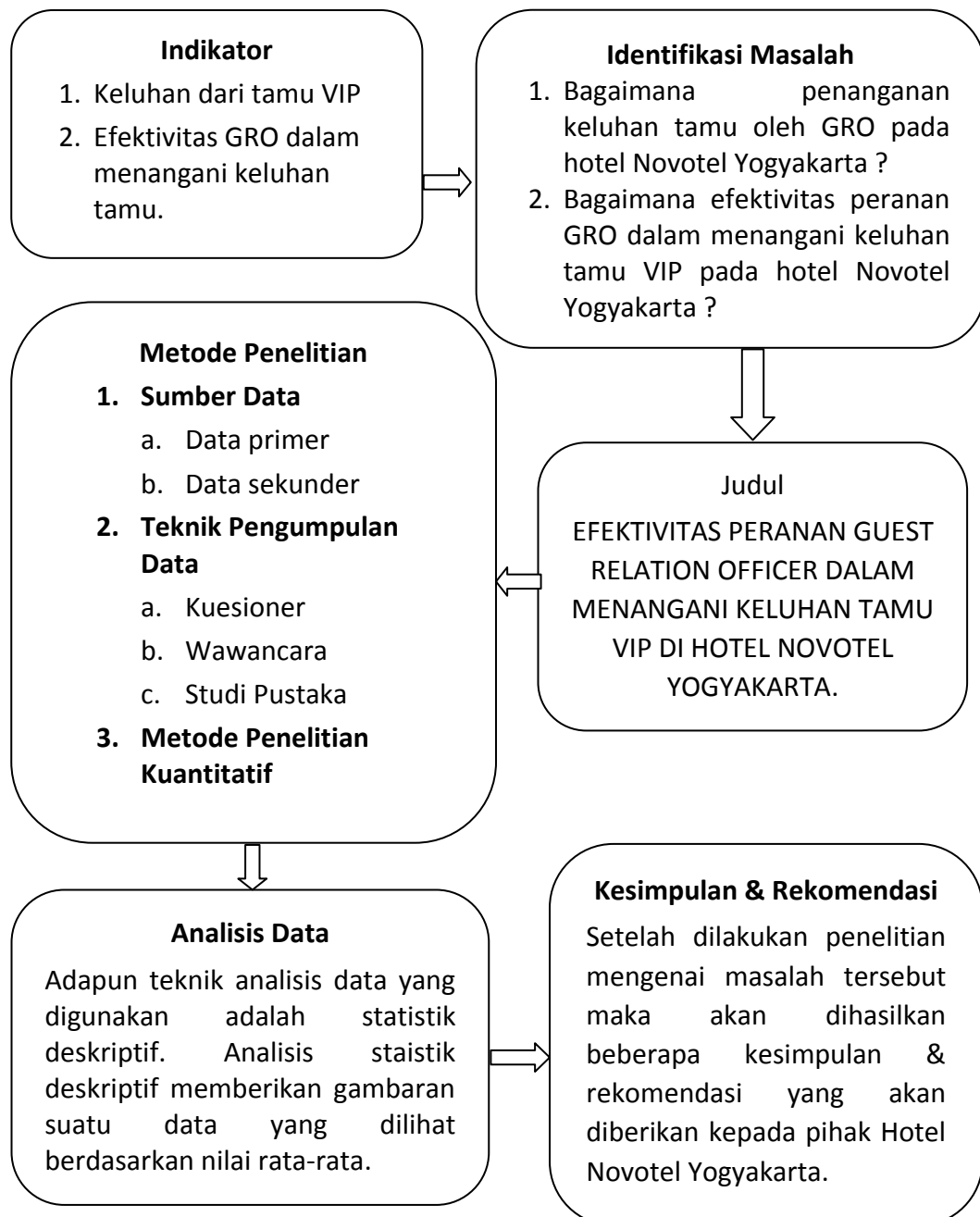
### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Sebagai syarat untuk memenuhi penyusunan Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Amd.Par pada program Diploma III Perhotelan Politeknik Bosowa Makassar.
2. Mengetahui bagaimana tingkat efektifitas peranan GRO dalam menangani keluhan tamu VIP.
3. Sebagai pedoman bagi pihak GRO agar dapat terus meningkatkan pelayanan terutama dalam menangani keluhan tamu VIP.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Roadmap Penelitian



## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Muhammad Mufti Winanto (2014)[4]**, meneliti tentang “Peranan *GRO (Guest Relation Officer)* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Tamu VIP Di Solo Paragon Hotel And Residences”. Laporan Tugas Akhir ini dilatarbelakangi permasalahan mengenai tugas-tugas seorang *GRO (Guest Relation Officer)* serta kendala yang dihadapi petugas *GRO (Guest Relation Officer)* di Solo Paragon Hotel And Residences. Dalam penelitian Tugas Akhir ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan secara kualitatif.

Hasil Penelitian menunjukkan tugas-tugas *GRO (Guest Relations Officer)* di Solo Paragon Hotel And Residences yaitu memberikan pelayanan eksklusif kepada tamu VIP dalam bentuk menyambut kedatangan tamu di lobby hotel, membantu tamu registrasi di front desk, menyiapkan *welcome drink* dan handuk dingin saat kedatangan tamu, menyiapkan kamar dengan standard VIP dengan memberikan bunga, *welcome letter*, dan *fruit basket* di dalam kamar, mengantarkan tamu menuju kamarnya serta menerangkan semua fasilitas yang terdapat di Solo Paragon Hotel And Residences dan memberikan informasi yang ada di Solo Paragon Mall. Selain itu, bekerjasama dan berhubungan dengan department lain seperti *Housekeeping, Engineering, F&B service dan product, IT* jika kamar untuk tamu VIP mengalami masalah teknis, tamu VIP dapat menghubungi petugas *GRO (Guest Relation Officer)* jika membutuhkan bantuan selama menginap. Serta kendala yang dialami seorang petugas *GRO (Guest Relation Officer)* yaitu seperti adanya *missed* komunikasi kepada *reception* dalam memberikan pelayanan, masalah yang sering terjadi misalnya ketika *GRO (Guest Relation Officer)* melakukan *blocking* kamar untuk tamu VIP dengan semua kelengkapan fasilitasnya kemudian dengan sepihak *reception* mengubah nomor kamar yang seharusnya ditempati oleh tamu VIP sehingga perlu dilakukan set

ulang fasilitas yang sudah disiapkan sebelumnya seperti set *fruit basket* dan *welcome letter*.

**Anharudin hafidz (2014)[5]**, meneliti tentang “Pelayanan Guest Relation Officer (GRO) dalam mewujudkan *Service Of Excellence* pada pelanggan di *Hotel Tanjung Kodok Beach Resort*. (Studi di *Hotel Tanjung Kodok Beach Resort*, Paciran, Lamongan), *Tanjung Kodok Beach Resort* adalah salah satu penginapan yang ada di sekitar pantai tanjung kodok lamongan. *Resort* ini terdapat masalah dalam aspek sistem pelayanan. Salah satu permasalahan yang muncul adalah kurangnya kecepatan, dan ketepatan dalam melayani tamu, Sistem *check-in* dan *check-out* yang kurang baik.

Tujuan dari penelitian ini yaitu menemukan permasalahan pelayanan *Guest Relation Officer (GRO)* dalam mewujudkan *service of excellence* pada pelanggan di *Hotel Tanjung Kodok Beach Resort*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *service of excellent*. Metode penulisan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan objek penelitian tentang pelayanan *Guest Relation Officer (GRO)* dalam mewujudkan *service of excellence* pada pelanggan di *Hotel Tanjung Kodok Beach Resort*. Sedangkan subjek penelitiannya adalah manajemen hotel, supervisor, GRO, dan pelanggan. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara teknik analisa data melalui reduksi, penyajian data, kemudian kesimpulan.

Selanjutnya validasi data adalah triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menemukan bahwa *Tanjung Kodok Beach Resort* telah melakukan pelayanan prima berikut penjelasannya: Kecepatan pada pelayanan di hotel ini masih lemah terutama system *check-in* dan *check-out* pada reservasi. Hal ini disebabkan karena urangnya kordinasi antar marketing dan *front office*; kemudian ketepatan dalam penanganan kerusakan infrastruktur tidak ada masalah hanya saja pada reservasi; kemudian keramahan, karyawan yang kerja di hotel tersebut sangat ramah dalam kondisi apapun mereka tetap melayani dengan maksimal, baik saat tamu baru datang ke hotel ini maupun saat ingin meninggalkan hotel; dari segi

kenyamanan: hotel ini sangat beruntung berada di lokasi yang secara faktor alam nyaman untuk bersantai karena berada di tepi pantai. Namun dari pelayanan yang ramah dan baik meski terdapat kekurangan dalam pelayanan para tamu masih berkenan untuk kembali menggunakan hotel di suatu saat nanti. Kata kunci: Pelayanan *Guest Relation Officer (GRO)*, *service of excellence*, pelanggan, Tanjung Kodok Beach Resort.

Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian yang sudah ada adalah: Pada peneliti sebelumnya yaitu Muhammad Mufti Winanto meneliti tentang peranan seorang *Guest Relation* dalam meningkatkan pelayanan. Sedangkan penulis lebih membahas & meneliti mengenai penanganan keluhan tamu oleh GRO yang ada di Hotel Novotel Yogyakarta. Kemudian, pada peneliti kedua yaitu Anharudin Hafidz yang meneliti tentang pelayanan GRO dalam mewujudkan *Service Of Excellence*. Sedangkan, penulis meneliti mengenai pelayanan yang diberikan oleh GRO dalam menangani keluhan tamu. Kedua penulis tersebut membahas mengenai keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh *Guest Relation*. Sedangkan penulis membahas mengenai efektifitas cara penanganan yang diberikan oleh *Guest Relation* dalam menangani keluhan tamu VIP.

## **2.3 Kajian Teori**

### **2.3.1 Pengertian Efektivitas**

Menurut Subagyo dalam Budiani (2009)[6] efektifitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektifitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Menurut Richard Steer, efektifitas harus dinilai atas dasar tujuan yang bisa dilaksanakan, bukan atas dasar konsep tujuan yang maksimum. Efektivitas diukur dengan menggunakan standar sesuai dengan acuan Litbang Depdagri (1991) seperti pada Tabel berikut:

Tabel 2.1: Rasio Efektifitas

| Rasio Efektivitas | Tingkat Capaian      |
|-------------------|----------------------|
| Dibawah 40        | Sangat Tidak Efektif |
| 40 – 59,99        | Tidak Efektif        |
| 60 – 79,99        | Cukup Efektif        |
| Di atas 80        | Sangat Efektif       |

Sumber: Litbang Depdagri, 1991

Menurut Gibson et.al dalam Bungkaes (2013)[7] pengertian efektifitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka makin lebih efektif dalam menilai mereka. Dari pengertian tersebut di atas dari sudut pandang bidang perilaku keorganisasian maka dapat diidentifikasi tiga tingkatan analisis yaitu: (1) individu, (2) kelompok, dan (3) organisasi. Ketiga tingkatan analisis tersebut sejalan dengan ketiga tingkatan tanggung jawab manajerial yaitu bahwa para manajer bertanggung jawab atas efektifitas individu, kelompok dan organisasi Bila ditelusuri efektifitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya: (1). Ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti: manjur; mujarab; mempan; (2). Penggunaan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal).

Pencapaian hasil (efektivitas) yang dilakukan oleh suatu organisasi menurut Jones (1994) terdiri dari tiga tahap, yakni *input*, *conversion*, dan *output* atau keluaran, perubahan dan hasil. Input meliputi semua sumber daya yang dimiliki, informasi dan pengetahuan, bahan-bahan mentah serta modal. Dalam tahap input, tingkat efisiensi sumber daya yang dimiliki sangat menentukan kemampuan yang dimiliki. Tahap *conversion* ditentukan oleh kemampuan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, manajemen dan penggunaan teknologi agar dapat menghasilkan nilai.

### 2.3.2 Gambaran Umum Departement Front Office

*Front Office* berasal dari bahasa Inggris “Front” yang artinya depan, dan “Office” berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan merupakan sebuah department di hotel yang letaknya di bagian depan. (Bagyono, 2012: 21)[8]. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Sering kali ditemui pula istilah *Front Desk* yang merupakan sebutan lebih sempit untuk seksi penerimaan tamu. Disebut *Front Desk* karena tugasnya di area konter (*Desk*).

*Front Office* adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, maka dari itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan sangat dibutuhkan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawab sebagai *Front Office*. Hal itu menentukan dalam memberikan kesan baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel, sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu hotel.

Di Hotel, ada dorongan motivasi berupa slogan bagi karyawan kantor depan sebagai berikut: “*WE DO NOT HAVE A SECOND CHANCE TO GIVE GOOD IMPRESSION TO OUR GUESTS.*” (Kita tidak pernah mendapatkan kesempatan kedua untuk memberikan kesan yang baik kepada para tamu kita). (Bagyono, 2012)[8]. Tujuan dari *front office department* yaitu: (Suwithi, dkk. 2008)[3]

1. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun
2. Meningkatkan jumlah tamu langganan
3. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu
4. Membentuk citra hotel yang positif agar tujuan yang telah ditetapkan oleh hotel tercapai.

### **2.3.3 Seksi yang ada di *Front Office Departement***

Dalam tata kerja di *Front Office Departemen* dikenal beberapa seksi antara lain adalah: *resavision / reservation, telephone operator, uniform of service, guest relation officer, & reception* (Sujatno, 2009: 22)[2]

Beberapa seksi mempunyai tugas masing-masing antara lain:

1. Pemesanan kamar (*reservation section*) dengan tugas utamanya menangani pemesanan kamar
2. Penerima tamu (*reception*) dengan fungsi utamanya menjual kamar, menerima kedatangan, keberangkatan tamu, dan mendaftarkan tamu-tamu yang tiba.
3. *Concierge / Uniform of Service* dengan tugas utamanya menangani barang-barang bawaan tamu serta melaksanakan berbagai permintaan dari tamu.
4. *Operator* dengan tugas utamanya membantu tamu dalam berkomunikasi melalui telepon.
5. *Guest Relation Officer* dengan tugas utamanya menangani atau memberikan informasi kepada tamu tentang semua yang berkaitan dengan hotel, mencari data dari tamu tentang baik atau tidaknya produk & pelayanan hotel.

### **2.3.4 Fungsi Front Office**

Kantor Depan Hotel memiliki fungsi-fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. Fungsi tersebut meliputi: (Bagyono, 2012: 22)[8]

1. Menjual kamar (*reservasi, check-in, ckeck-out*)
2. Menangani informasi, produk, atau pelayanan dan informasi umum di luar.
3. Melaporkan status kamar



4. Mencatat pembayaran tamu
5. Menyelesaikan pembayaran tamu
6. Menyusun riwayat kunjungan tamu
7. Menangani telepon, pesan, faks, dan e-mail
8. Menangani barang tamu dan barang – barang bawaannya

### **2.3.5 Definisi Guest Relation Officer (GRO)**

*Guest Relation Officer* adalah salah satu seksi yang ada di *department Front Office* yang bertugas untuk mengantarkan tamu dan memberikan layanan informasi serta bantuan keperluan tamu selama tinggal di hotel. (Suwithi, dkk. 2008)[3]. *Guest Relation Officer* adalah salah satu jabatan di *Front Office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel khususnya tamu VIP ataupun VVIP, oleh sebab itu GRO membutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang.

Guest Relation Officer atau GRO adalah staf yang menangani kebutuhan tamu VIP secara khusus. Kebutuhan tamu tersebut ada bermacam-macam. Di hotel berbintang, tamu VIP perlu diantar, kemudahan dalam *check-in*, dan sebagainya. Tamu sering menyampaikan keluhan karena menanyakan sesuatu atau meminta bantuan karena tidak dapat atau malas melakukannya sendiri. GRO bertugas untuk membantu mengatasi kesulitan dan memenuhi keperluan mereka seperti konfirmasi tiket, reservasi hotel dan restoran lain, paket tour dan sebagainya. Tugas semacam itu dilaksanakan oleh GRO. Tugas Utama seorang GRO adalah: (Suwithi, dkk. 2008)[3]

1. Membaca *log book*. *Log Book* tersebut berisi informasi yang akan disampaikan oleh petugas pada shift selanjutnya
2. Memeriksa daftar tamu yang akan datang hari ini
3. Menyiapkan *VIP complimentary order*. *VIP complimentary order* adalah form yang digunakan untuk meminta treatment yang diberikan untuk tamu VIP

4. Mempersiapkan kamar untuk tamu VIP
5. Menyesuaikan data yang ada di *VIP list* dengan data pada *Information rack & room rack*
6. Memeriksa tanggal kelahiran tamu untuk diberikan *Birthday cake*
7. Menangani kedatangan tamu VIP
8. Menyapa kepada semua tamu
9. Menangani keluhan tamu
10. Memeriksa pemesanan kamar untuk VIP besok
11. Beramah – tamah dengan tamu
12. Menyambut kedatangan tamu rombongan

Sedangkan tugas yang dilakukan secara periodik yaitu:

1. Membuat daftar *long staying guest* atau daftar tamu yang menginap lebih dari seminggu dalam 2 minggu sekali
2. Membuat *Monthly report* (laporan bulanan) sebulan sekali
3. Membuat laporan *guest questionnaire guest* sebulan sekali

#### **2.3.6 Jenis-Jenis Keluhan Tamu Yang Di Hadapi Oleh GRO**

Complaint atau keluhan yang sering di hadapi oleh staf bagian Front Office karena mereka langsung berhadapan dengan tamu. Disamping itu, Front Office juga merupakan tempat pertama kali tamu datang & terakhir kali tamu berada sebelum meninggalkan hotel. Keluhan tamu terutama dilakukan ke bagian Front Office, walaupun sebenarnya tamu dapat menyampaikan keluhan mereka dimanapun di dalam hotel bilamana mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel. Beberapa keluhan tamu dapat di kelompokkan menjadi 4 bagian, yaitu: (Sujatno, 2009)[2]

### **1. Keluhan Mekanikal (*Mechanical complaint*)**

Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan karena barang yang dibelinya mengalami kerusakan pada sebagian atau salah satu peralatan atau barang yang dibeli tersebut. (seperti kerusakan pada TV, AC, dll)

### **2. Keluhan Akibat Sikap Petugas**

Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan karena sikap petugas yang kurang baik atau negative pada saat melayani pelanggan. Misalnya:

- a. Cara bicara yang ketus, terkesan judes
- b. Menampilkan wajah yang masam atau cemberut
- c. Malas – malas melayani pelanggan (pasif)
- d. Menganggap rendah pelanggan
- e. Kurang sabar dalam melayani pelanggan

### **3. Keluhan Akibat Pelayanan Buruk**

Biasanya keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri yang buruk. Misalnya : seorang tamu mengeluhkan bahwa TV dikamarnya mengalami kerusakan, pihak hotel telah menginformasikan bahwa pihak Engineering akan segera memperbaiki TV tamu tersebut tetapi kenyataannya tidak demikian sehingga tamu marah & merasa tidak nyaman.

### **4. Keluhan yang Aneh (*Unusual complaint*)**

Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang di mata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar. Keluhan yang disampaikan kadangkala tidak perlu dicarikan jalan keluarnya, cukup didengarkan dengan penuh perhatian, karena biasanya orang seperti ini hanya menginginkan hubungan yang hangat antar manusia.

Dalam menghadapi keluhan pelanggan, kita harus menyadari bahwa keluhan tersebut adalah salah satu langkah untuk menuju perbaikan kinerja

perusahaan / hotel. Keluhan pelanggan tidak berarti penghinaan terhadap perusahaan, melainkan merupakan alat koreksi yang efektif yang akan membuat perusahaan semakin baik. Dengan adanya keluhan, para petugas pelayanan akan menjadi lebih profesional dalam bekerja.

### **2.3.7 Jenis-Jenis Tamu Yang Ada di Hotel**

Didalam sebuah Hotel terdapat beberapa jenis tamu, yaitu:

1. *Walk in Guest*, adalah tamu yang datang ke hotel untuk menginap, tanpa pesan tempat (*reservation*) terlebih dahulu.
2. *Reguler Guest*, adalah tamu hotel biasa. Artinya tamu tersebut bukan tamu penting, dan bukan tamu yang telah berulang-ulang menginap di hotel tersebut dan juga bukan tamu yang menginap dalam waktu yang cukup lama.
3. *VIP (Very Important Person) Guest*, adalah tamu yang dianggap sangat penting, karena jabatannya dalam pemerintahan atau perusahaan atau organisasi hotel, atau anggota dari suatu club tertentu.
4. *Long Staying Guest*, adalah tamu yang datang menginap atau tinggal di hotel dalam waktu yang cukup relatif lama.
5. *Group Guest*, adalah tamu yang datang menginap di hotel itu secara rombongan, biasanya dikoordinir oleh biro perjalanan tertentu.
6. *Individual Guest*, adalah tamu yang datang menginap di hotel bukan dalam suatu kelompok. Datang ke hotel secara pribadi bukan sebagai member dari suatu grup tertentu.

Perbedaan istilah tamu seperti diatas bukanlah dimaksudkan untuk membedakan perlakuan terhadap tamu, namun dengan tujuan memberikan pelayanan kepada tamu dengan sebaik-baiknya atau semaksimal mungkin mendekati apa yang diharapkannya. (Rismayanti, 2014)[9]

## BAB III

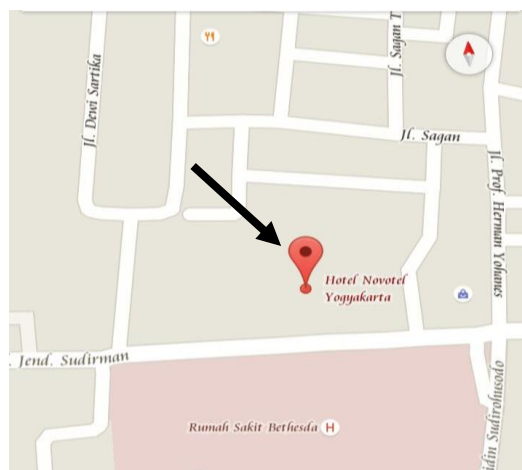
### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Waktu dan lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Novotel Yogyakarta yang berlokasi:

##### 1. Lokasi Penelitian

Gambar 3.1: Peta Lokasi Novotel Yogyakarta



Penelitian penulis dilaksanakan di Novotel Yogyakarta, yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman no.89. Lokasi hotel ini dekat dengan Mall Galeria yang berjarak sekitar 50 meter dan Rumah Sakit Bethesda yang terletak tepat didepan Hotel Novotel Yogyakarta. Selain Mall Galeria & Rumah Sakit Bethesda, Novotel Yogyakarta juga dekat dengan Tugu Kota Yogyakarta yang berjarak sekitar satu kilometer & berjarak kurang lebih empat kilometer dari Stasiun Tugu & Malioboro yang menjadi ciri khas Kota Yogyakarta.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis selama 4 bulan periode Maret 2016 s/d Juni 2016.

## **3.2 Sumber Data**

### **3.2.1 Sumber Data Primer**

Adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2015: 308)[10]. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer yang diperoleh dari responden atau narasumber melalui data hasil observasi pribadi, wawancara peneliti dengan staf GRO Hotel Novotel Yogyakarta.

### **3.2.2 Sumber Data Sekunder**

Adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain lewat dokumen. (Sugiyono, 2015: 308)[10]. Data sekunder yang diperoleh penulis dari catatan dan dokumentasi hotel berupa laporan publikasi hotel dan data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.

## **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

### **3.3.1 Kuesioner (Angket)**

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. (Sugiyono, 2015: 199)[10]. Dalam hal ini penulis membuat angket atau kuesioner yang ditujukan untuk tamu VIP Hotel Novotel Yogyakarta.

### **3.3.2 Wawancara**

Suatu cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada sejumlah responden yang kompeten dalam suatu permasalahan untuk

mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini. (Sugiyono, 2015: 194)[10]. Dalam hal ini, penulis menggunakan jenis Wawancara Terstruktur kepada GRO. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan. (Sugiyono, 2015: 194)[10]

### **3.3.3 Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara membaca atau mempelajari buku-buku yang mendukung terhadap permasalahan yang diteliti sehingga dapat dipergunakan sebagai landasan penyusunan Tugas Akhir. (Sugiyono, 2015)[10]. Dalam hal ini penulis menggunakan berbagai buku Perhotelan dan Jurnal dari peneliti lain.

### **3.3.4 Populasi & Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2015: 117)[10]. Jadi Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. (Sugiyono, 2015: 117)[10]

Satu orang pun dapat digunakan sebagai populasi, karena satu orang itu mempunyai berbagai karakteristik, misalnya gaya bicarannya, disiplin pribadi, hobi, cara bergaul, kepemimpinannya dan lain-lain. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kepemimpinan presiden Y maka kepemimpinan itu

merupakan sampel dari semua karakteristik yang dimiliki presiden Y. (Sugiyono, 2015: 118)[10]

Adapun jumlah populasi yang ingin dijadikan sampel yaitu :

- 1) Rata-rata Jumlah tamu VIP yang menginap di Hotel Novotel Yogyakarta selama 3 bulan (Maret-Mei 2016). Yaitu pada bulan Maret sebesar 14 tamu VIP, April 17 tamu VIP, dan Mei 26 tamu VIP.
- 2) Jumlah karyawan GRO Hotel Novotel Yogyakarta sebanyak 1 orang dan karyawan harian (*casual*) sebanyak 1 orang.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. (Sugiyono, 2015: 118)[10].

Penulis mengambil sampel dengan menggunakan teknik *Sampling Jenuh*. *Sampling Jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. (Sugiyono, 2015: 124)[10]. Dalam 3 bulan (Maret – Mei 2016), rata-rata jumlah tamu VIP di Hotel Novotel Yogyakarta adalah **19 orang**, maka sampel yang penulis ambil adalah **19 orang**.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah statistik deskriptif. Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat



kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiyono, 2013)[10]. Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data.

Untuk skala pengukuran, penulis menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. (Sugiyono, 2013: 134)[10]

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Profil Perusahaan

*Accor* adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan didirikan pada tahun 1983 oleh Gerard Pelisson dan Paul Dubrule. *Accor* memiliki beberapa tipe hotel yang terbagi menjadi empat, yakni :

*Luxury* : Sofitel Luxury Hotel

*Upscale* : Pullman, M Galery, dan Grand Mercure

*Midscale* : Novotel, Mercure, Adagio, The Sebel

*Economy* : Ibis, Adagio, F1 Hotel

*Accor* merupakan pemimpin pasar dengan 85 hotel dan 16.863 kamar di 24 kota di Indonesia. Pada tahun 2014 *Accor* Hotel membuka 14 hotel di Jakarta, Surabaya, Bali, Makassar, Tangerang, Bandung dan Semarang, Dengan harapan 100 hotel dan 20.000 kamar di tahun 2015.

Novotel Yogyakarta didirikan pada tanggal 6 Desember 1997 yang di pegang oleh PT. Prima Surya Graha Perkasa. Novotel merupakan hotel bintang 4 dengan 8 lantai dan 202 kamar yang terletak di jalan Jenderal Soedirman nomor 89, Yogyakarta. Hotel ini terletak di pusat kota sehingga dekat dengan pusat bisnis, tempat wisata, pusat perbelanjaan, pusat pendidikan, kuliner, dan rumah sakit.

Novotel Yogyakarta merupakan hotel bintang 4 yang terletak dipusat Kota Yogyakarta, yang ideal untuk tamu wisata maupun tamu bisnis dengan total 202 kamar. Adapun fasilitas yang disediakan seperti, *Bisnis centre*, *Wifi*, fasilitas *meeting*, serta restoran yang menyediakan masakan tradisional maupun internasional, *Bar*, *Fitness centre*, *Spa* dan salon kecantikan, *kids club*, maupun

butik. Novotel Yogyakarta memiliki jumlah kamar 202 dengan total 16 *connecting room*, 32 *non-smoking room*. Tersedia *extra bed* untuk dewasa maupun untuk balita. Novotel Hotel Yogyakarta memiliki 4 jenis tipe kamar, diantaranya: *Standard Room*, *Superior Room*, *Executive Room*, & *Suite Room*. Fasilitas yang terdapat di Novotel Hotel Yogyakarta, yaitu:

1. *110/120 V AC*

Setiap kamar di Hotel Novotel Yogyakarta dilengkapi dengan *Air Conditioner (AC)*.

2. *Turn down service*

Merupakan pelayanan untuk menurunkan barang dari kamar tamu menuju kendaraan tamu tersebut. Pelayanan ini diberikan kepada tamu yang akan *check-out* atau meninggalkan hotel.

3. *Emergency exit map*

Adalah panduan yang diberikan kepada tamu pada saat *check-in* yang berisi peta dan arahan apabila terjadi keadaan darurat.

4. *Jacuzzi in bathroom*

Tersedia layanan untuk *Jacuzzi* dikamar mandi tamu.

5. *Safe deposit box (SDB) in room*

Adalah tempat untuk menyimpan barang berharga milik tamu yang ada dikamar. Apabila *SDB* tersebut *error* dalam keadaan terisi, maka *Manager On Duty (MOD)* bersama dengan security yang akan membuka *SDB* tersebut dihadapan pemiliknya (tamu).

6. *Free in-room mineral water*

Setiap kamar diberikan 2 botol air mineral gratis & akan terus ditambahkan setiap harinya sesuai dengan lama tamu menginap.

#### 7. *Wi-Fi in your room*

Setiap kamar Di Hotel Novotel Yogyakarta dilengkapi dengan *Wi-Fi*. *Wi-Fi* tersebut sesuai dengan lantai letak kamar tersebut. Misalnya: tau menginap dikamar 807, maka *Wi-Fi* yang digunakan adalah *user 8 floor*.

#### 8. *Telephone in bathroom*

Disetiap kamar tamu terdapat 2 pesawat telepon. Yang pertama terletak diatas meja samping tempat tidur dan yang kedua berada didalam kamar mandi tamu.

#### 9. *Direct dial telephone*

Adalah panggilan keluar yang dilakukan oleh tamu melalui telepon yang ada dikamar tamu tersebut.

#### 10. *Work desk in all rooms*

Disetiap kamar tamu, terdapat meja kerja beserta amplop dan kertas kosong sebanyak 2 lembar.

#### 11. *Fax machine*

Adalah layanan yang diberikan kepada tamu apabila ada tamu yang ingin mengirimkan faksmile.

#### 12. *High speed transmission line*

Disetiap kamar tamu terdapat kabel yang dapat digunakan para tamu apabila menginginkan *Wifi Premium* yang tentu kecepatannya melebihi *Wifi Reguler*.

#### 13. *Coffee/tea making facilities*

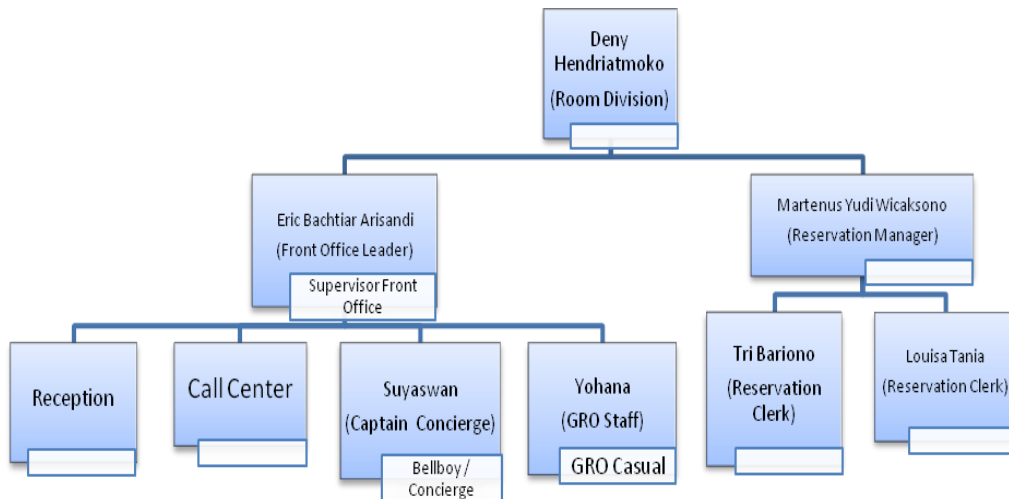
Untuk *coffee dan tea maker* hanya tersedia dilantai 8 dan tipe kamar Executive. Tetapi, untuk *Cutle Jug* tersedia disemua kamar tamu.

#### 14. Minibar

Setiap kamar di Hotel Novotel Yogyakarta memiliki minibar, namun terkadang minibar tersebut dikunci apabila tamu tersebut tidak menyimpan *deposit* untuk harga kamarnya.

#### 4.2 Struktur Organisasi *Front Office Department*

Gambar 4.1: Struktur Organisasi *Front Office Department*



Dari struktur diatas, berikut adalah uraian tugas dari departmen *Front Office*. Diantaranya:

##### 1. *Front Office Manager*

- a. Memimpin & mengevaluasi karyawan *Front Office*.
- b. Menjaga kedisiplinan staf *Front Office* dengan memberikan peringatan & sanksi bagi yang melanggar.
- c. Meningkatkan kualitas & prestasi karyawan serta memberikan reward khusus untuk karyawan yang berprestasi.
- d. Menyambut tamu VIP . Di hotel Novotel Yogyakarta FOM hanya bertugas menyambut tamu VIP yang berada pada kategori VIP 1.

- e. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh staf.
- f. Membuat budget tahunan, menganalisa operasi dan pendapatan hotel secara harian berdasarkan banyaknya penjualan kamar.

## **2. *Front Office Supervisor***

- a. Membantu pekerjaan *Front Office Leader* dalam hal control dan administrasi.
- b. Memantau operasional di *Front Office*.
- c. Menghadiri briefing bagi hotel jika *Front Office Manager & Front Office leader* berhalangan hadir.
- d. Menangani keperluan tamu yang memerlukan bantuan.

## **3. *Reception***

- a. Menyambut tamu yang datang di *Front Desk* dengan ramah dan sopan.
- b. Membuat registrasi tamu.

Adalah proses menyiapkan data tamu. *Form* ini berisi data diri tamu, jenis kamar yang diinginkan, lama menginap, beserta harga kamar tamu tersebut. Proses ini untuk mempersingkat waktu pada saat tamu datang, agar tamu tidak terlalu lama menunggu untuk masuk ke kamarnya.

- c. Melayani *Check-In* tamu.

Adalah proses pelayanan saat tamu pertama kali datang ke Hotel. Pihak *Reception* akan meminta tanda tangan tamu tersebut, *ID Card*, beserta pembayaran kamar dari tamu tersebut. Setelah itu, *Reception* akan memberikan kunci kamar kepada tamu tersebut.

- d. Mencatat & menerima uang deposit yang diserahkan oleh tamu yang akan menginap.
- e. Memberi informasi yang dibutuhkan tamu.

- f. Memasukkan data tamu yang *check-in* dalam laporan harian.
- g. Melayani *Check-Out* tamu.

Adalah proses pelayanan saat tamu akan meninggalkan hotel. Pihak *Housekeeping* akan memeriksa kondisi kamar tersebut dan melaporkannya kepada *Reception*. Pada proses ini juga tamu akan menyelesaikan semua pembayaran yang masih ada untuk kamar yang ditematinya.

#### **4. Concierge**

- a. Bersiap di depan lobi untuk menjemput tamu.
- b. Menurunkan barang tamu dari kendaraan tamu.
- c. Mengantar tamu & membawa barang miliknya ke kamar yang dituju.
- d. Membantu menurunkan barang bawaan tamu dari kamar hingga ke kendaraan tamu saat akan meninggalkan hotel.
- e. Menyimpan barang milik tamu dengan tanda khusus (Luggage Tag).

#### **5. Guest Relation Officer (GRO)**

- a. Mencatat semua tamu-tamu penting (VIP) dihotel.
- b. Menyambut tamu VIP di lobi.
- c. Mengantar tamu VIP & menjelaskan tentang kamar yang akan ditempati sambil membawakan kunci kamar.
- d. Membuat kartu ucapan Selamat Datang untuk tamu tertentu yang tinggal dihotel.
- e. Menyiapkan kunci untuk tamu rombongan.

#### **6. Reservation**

- a. Menghitung persediaan kamar (*daily forecast*).
- b. Menerima pemesanan kamar baik melalui *telepon, e-mail, telex, atau faksimili*.

- c. Mengisi *Reservation Form*.
- d. Membuat Slip pemesanan.
- e. Mengecek seara rutin hunian kamar

#### **7. Telephone Operator**

- a. Bertugas menerima telepon dan menyambungkan kesetiap departemen.
- b. Menerima telepon dari tamu untuk telepon keluar hotel dengan menyambungkannya ke nomor telepon yang dituju.

#### **4.3 Gambaran Umum Guest Relation Officer (GRO)**

*Guest Relation Officer* atau *GRO* adalah staf yang menangani kebutuhan tamu VIP secara khusus. Kebutuhan tamu tersebut ada bermacam-macam. Di hotel berbintang, tamu VIP perlu diantar, kemudahan dalam *check-in*, dan sebagainya. Di Hotel Novotel Yogyakarta, GRO juga bertugas untuk menangani keluhan tamu VIP tersebut. Semua keluhan tamu VIP yang ada akan disampaikan oleh GRO, walaupun keluhan tersebut tidak diterima secara langsung oleh GRO melalui tamu tersebut. GRO merupakan penghubung antara pihak hotel dengan tamu. Setiap tamu VIP yang akan menginap di Hotel Novotel Yogyakarta, GRO bertugas untuk mengirimkan *email courtesy* kepada tamu tersebut. Diantaranya:

- a. Mengantar Tamu (*Escourting the Guest*)

Adalah mengantarkan tamu ke kamarnya, terutama tamu VIP yang menginap di hotel. Tujuan dari *escourting* ini adalah menunjukkan kepedulian hotel kepada tamu serta merupakan bagian *courtesy* secara internasional.

- b. *Check-In* khusus tamu VIP

Di dalam mempersiapkan kamar guna menyambut kedatangan tamu penting, GRO berkewajiban untuk mengontrol kamar yang akan ditempati oleh tamu VIP tersebut. Agar dapat mengontrol kamar secara baik, seorang GRO



harus menguasai dan memahami standar fasilitas kamar, yang meliputi: kelengkapan kamar tidur, kamar mandi, dan fasilitas pendukung lainnya.

c. *Courtesy Call*

Merupakan interaksi dengan tamu yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang baik, memberikan perhatian, dan menawarkan bantuan bila tamu memerlukannya.

d. Mengecek Banquet Event Order (*Checking BEO*)

Tugas menarik lainnya dari seorang GRO adalah mengecek BEO yang merupakan dokumen dari departemen lain yaitu F&B atau Banquet. Dokumen ini akan dilihat dan diperiksa oleh banyak pihak. Di Front Office, BEO harus diperiksa oleh *FOM, Reservation, Concierge, dan GRO*, tergantung event yang akan dilaksanakan.

#### **4.4 Jenis tamu VIP Hotel Novotel Yogyakarta**

Tamu VIP adalah tamu yang dianggap penting oleh pihak Hotel Novotel Yogyakarta. Di hotel Novotel Yogyakarta, tamu VIP digolongkan menjadi 5 yaitu:

1. **VIP 1**

Untuk benefit yang didapatkan oleh tamu VIP 1, antara lain: kartu ucapan selamat datang, *welcome letter, Fruit Whole, Orchid Flower*, full set-up amenities dikamar dan Koran. Kategori tamu VIP 1, adalah:

- a. Presiden & Wakil Presiden
- b. Owner & Keluarga
- c. Kepala Daerah
- d. Keluarga kerajaan
- e. Pimpinan DPR, MPR, DPD, serta perusahaan yang memiliki kontrak kerja dengan Novotel Yogyakarta
- f. Pemegang *kartu Platinum member Accor* adalah kartu keanggotaan grup *Accor* yang memiliki tingkatan tertinggi. Tingkatan tersebut dinilai

berdasarkan point yang diperoleh setiap kali tamu menginap di Hotel Novotel Yogyakarta. Perhitungan point tersebut dapat diketahui oleh pemegang kartu melalui e-mail yang akan dikirimkan oleh *Accor* pusat.

## **2. VIP 2**

Untuk tamu VIP 2, benefit yang didapatkan, adalah: kartu ucapan selamat datang, *welcome letter*, *Fruit Whole*, *Orchid Flower* & full set-up amenities dikamar. Kategori tamu VIP 2, yaitu:

- a. Pemegang kartu *Gold member Accor* adalah kartu keanggotaan grup *Accor* yang berada pada tingkatan kedua.
- b. Tamu VIP permintaan *tour leader* adalah tamu VIP dari grup atau rombongan yang akan menginap di hotel. Biasanya, *tour leader* akan menyampaikan kepada GRO untuk memberikan *treatment* kepada tamu tersebut.

## **3. VIP 3**

Untuk benefit yang didapatkan oleh tamu VIP 3, antara lain: kartu ucapan selamat datang dan *Fruit Whole*. Kategori tamu VIP 3, adalah:

- a. Pemegang kartu *Silver member Accor* adalah kartu keanggotaan grup *Accor* yang berada pada tingkatan ketiga.
- b. *Novotel Best Friend* adalah tamu yang mendapatkan kategori sahabat Novotel.

Untuk penentuan tamu ini, dipilih langsung oleh *Front Office Manager* berdasarkan harga kamar, jenis kartu member yang dimiliki, lama menginap, dan sebagainya. Benefit yang didapatkan terbilang sangat banyak dengan harga kamar yang standard, diantaranya: gratis antar ke Bandara, gratis 1 pan pizza rendang, gratis *upgrade* kamar ke tingkatan yang lebih tinggi dan gratis *late check-out* sampai jam 5 sore.

- c. *Apologize*

Untuk tamu kategori ini adalah jenis tamu yang telah menyampaikan keluhannya kepada pihak Hotel, maupun tamu yang telah mengalami kejadian yang tidak diinginkan. Setelah tamu menyampaikan keluhannya, GRO bertugas untuk memberikan *treatment* kepada tamu tersebut yang telah disetujui oleh pihak Manager.

#### **4. VIP 6**

Adalah tamu yang menginap dalam jangka waktu yang lama minimal 1 minggu. Benefit yang didapatkan untuk tamu VIP 6 hampir sama dengan tamu VIP 3. Hanya saja, untuk tamu VIP 6 selama menginap di Hotel akan mendapatkan *Fruit Whole* disetiap hari jum'at. Untuk tamu kategori ini akan terus mendapatkan *treatment* disetiap minggunya dan pada saat tamu tersebut meninggalkan hotel, akan ada cinderamata atau kenang-kenangan yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu tersebut.

#### **5. VIP 9**

Adalah tamu yang menginap secara berulang-ulang kali atau tamu langganan yang sering menginap di hotel Novotel. Benefit yang didapatkan untuk tamu kategori ini adalah kartu selamat datang kembali & *Fruit Whole*. Biasanya, tamu ini juga diberikan gratis *late check-out* sampai pukul 14.00. Untuk tamu kategori ini terdapat banyak benefit yang didapatkan. Selain yang disebutkan tadi, untuk tipe kamar & harga kamar yang biasanya diberikan kepada tamu tersebut, dapat diberikan kembali pada saat tau tersebut datang walaupun terjadi peningkatan pada harga kamar yang terbaru.

#### **4.5 Deskripsi Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah GRO Staf Hotel Novotel Yogyakarta dan Tamu VIP Hotel Novotel Yogyakarta yang akan dideskripsi berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

## 1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1: Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| No            | Jenis Kelamin | Jumlah    |                |
|---------------|---------------|-----------|----------------|
|               |               | Orang     | Persentase (%) |
| 1             | Laki-Laki     | 13        | 68             |
| 2             | Perempuan     | 6         | 32             |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>19</b> | <b>100</b>     |

Pada table 4.1 diatas, dapat dikemukakan bahwa responden terbanyak yang memberikan penilaian terhadap pernyataan tersebut adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki, dengan jumlah 13 orang dan persentase 68%.

## 2. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.2: Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

| No            | Pendidikan Terakhir | Jumlah    |                |
|---------------|---------------------|-----------|----------------|
|               |                     | Orang     | Persentase (%) |
| 1             | SMA / Sederajat     | 0         | 0              |
| 2             | Diploma             | 4         | 21             |
| 3             | Sarjana             | 15        | 79             |
| <b>Jumlah</b> |                     | <b>19</b> | <b>100</b>     |

Pada table 4.2 menjelaskan profil responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dari table diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang bergelar sarjana (S1) lebih dominan dengan jumlah 15 orang & persentase 79%.

### 3. Pekerjaan

Tabel 4.3: Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

| No            | Pekerjaan | Jumlah    |                |
|---------------|-----------|-----------|----------------|
|               |           | Orang     | Persentase (%) |
| 1             | PNS       | 0         | 0              |
| 2             | Swasta    | 14        | 74             |
| 3             | Lain-Lain | 5         | 26             |
| <b>Jumlah</b> |           | <b>19</b> | <b>100</b>     |

Pada table 4.3 diatas, dapat dikemukakan bahwa responden yang bekerja diperusahaan swasta lebih dominan dalam memberikan penilaian yaitu sebanyak 14 orang dengan persentase 74%.

#### 4.6 Analisis Hasil Penelitian

##### 4.6.1 Hasil Wawancara

Berikut adalah hasil wawancara penulis kepada GRO staf Novotel Yogyakarta tentang bagaimana penanganan keluhan tamu oleh GRO pada Hotel Novotel Yogyakarta:

Penulis: "Mba, bagaimana penanganan keluhan tamu oleh GRO pada Hotel Novotel Yogyakarta?"

GRO: "Ya kalo ada tamu komplain difollow up dulu ke tamunya. Greeting dulu. trus tanyakan keluhannya sekali lagi, Tanya yang jelas dan detail. Setelahitu jelas, *apologize* dulu. baru tawarkan solusinya. Kalo bisa ditangani saat itu langsung dtangani. Misal, problemnya soal masalah teknis. kyk kamar ac nya kecil, ato toilet rusak. langsung panggil engineering. ato kalo gak bisa ya tawarkan *move room*. Kalo tamunya marah besar bisa dikasih *apologize treatment*. Permintaan maaf dari managemen sama *complimentary free*. kayak kue / buah / *free drop* /

*free food / dll.* Tanya ke tamunya bisa melalui telepon ato ketemu langsung, misal tamunya ada di *lobby* atau di kolam renang. Sambil di ajak ngobrol. Kalo misal kita udah ajak ngobrol baik-baik, udah dikasih tawaran solusi, tamu tetap belum puas baru kita serahkan ke atasan atau *MOD* hari itu. supaya di tangani lebih lanjut”.

#### 4.6.2 Hasil Rincian Kuesioner

Tabel 4.4: Rincian Hasil Kuesioner

| PERNYATAAN    | RINCIAN HASIL KUESIONER |           |           |          |          | Total Responden |
|---------------|-------------------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------------|
|               | SB                      | B         | CKB       | TB       | STB      |                 |
| 1             | 8                       | 10        | 1         | 0        | 0        | 19              |
| 2             | 11                      | 7         | 1         | 0        | 0        | 19              |
| 3             | 11                      | 4         | 3         | 1        | 0        | 19              |
| 4             | 13                      | 5         | 1         | 0        | 0        | 19              |
| 5             | 11                      | 6         | 2         | 0        | 0        | 19              |
| 6             | 12                      | 6         | 1         | 0        | 0        | 19              |
| 7             | 11                      | 7         | 1         | 0        | 0        | 19              |
| 8             | 11                      | 7         | 1         | 0        | 0        | 19              |
| 9             | 12                      | 6         | 1         | 0        | 0        | 19              |
| <b>JUMLAH</b> | <b>100</b>              | <b>58</b> | <b>12</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |                 |

Pada Tabel 4.4 diatas menyajikan rincian hasil kuesioner. Tabel tersebut berisi jumlah responden yang memilih penilaian pada setiap pernyataan yang ada. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa :

1. Pada pernyataan pertama dapat disimpulkan bahwa dari 19 responden terdapat 8 orang yang memilih penilaian sangat baik, 10 orang yang memilih baik, dan 1 orang yang memilih cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan oleh GRO pada pernyataan pertama dinilai baik.
2. Pada pernyataan kedua, dapat diketahui bahwa terdapat 11 orang yang memilih penilaian sangat baik, 7 orang memilih baik, dan 1 orang yang memilih cukup baik dari 19 responden. Hal ini menunjukkan bahwa

penanganan keluhan oleh GRO pada pernyataan kedua dinilai sangat baik.

3. Pada pernyataan ketiga dapat disimpulkan bahwa dari 19 responden terdapat 11 orang yang memilih penilaian sangat baik, 4 orang yang memilih baik, 3 orang yang memilih cukup baik, dan 1 orang memilih penilaian tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan oleh GRO pada pernyataan ini dinilai sangat baik dari pemilih penilaian terbanyak.
4. Pada pernyataan keempat yaitu “Kecepatan & Ketepatan sikap GRO Novotel Yogyakarta dalam memenuhi permintaan tamu”. Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa dari 19 responden terdapat 13 orang yang memilih penilaian sangat baik, 5 orang memilih penilaian baik, dan 1 orang yang memilih cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan oleh GRO pada pernyataan keempat dinilai sangat baik berdasarkan pemilih penilaian terbanyak.
5. Pada pernyataan kelima yaitu “Kecepatan dan Ketepatan GRO dalam menindak lanjuti keluhan tamu”. Melalui pernyataan ini, dapat diketahui bahwa terdapat 11 orang yang memilih penilaian sangat baik, 6 orang yang memilih baik, dan 2 orang yang memilih cukup baik dari keseluruhan 19 responden. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan oleh GRO pada pernyataan ini dinilai sangat baik.
6. Pada pernyataan keenam yaitu “Pelayanan (treatment) yang diberikan dari pihak Hotel kepada tamu setelah menyampaikan keluhan”. Hal ini menyimpulkan bahwa dari 19 responden terdapat 12 orang yang memilih penilaian sangat baik, 6 orang memilih baik, dan 1 orang yang memilih cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan terhadap keluhan ini dinilai sangat baik melalui pemilih penilaian terbanyak.

7. Pada pernyataan ketujuh yaitu “Cara berbicara GRO Novotel Yogyakarta ketika menangani keluhan”. Melalui pernyataan ini, dapat diketahui bahwa terdapat 11 orang yang memilih penilaian sangat baik, 7 orang memilih baik, dan 1 orang yang memilih cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan ini dinilai sangat baik oleh responden.
8. Pada pernyataan kedelapan yaitu “Respon dari GRO Novotel Yogyakarta ketika tamu menyampaikan keluhan”. Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa dari 19 responden terdapat 11 orang yang memilih penilaian sangat baik, 7 orang yang memilih baik, dan 1 orang yang memilih cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan pada pernyataan kedelapan ini dinilai sangat baik.
9. Pada pernyataan kesembilan yaitu “Sikap (Peduli & Perhatian) dari GRO Novotel Yogyakarta ketika menerima keluhan tamu”. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat 12 orang yang memilih penilaian sangat baik, 6 orang yang memilih baik, dan 1 orang yang memilih cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan oleh GRO pada pernyataan ini dinilai sangat baik. Hal ini terbukti dari penilaian terbanyak yang diberikan oleh responden kepada GRO.

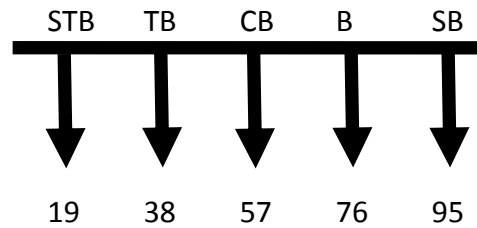
#### 4.6.3 Hasil Pembahasan

Tabel 4.5: Hasil Perhitungan Skala Likert

| Pernyataan | SB | B  | CK | TB | STB | Jumlah | Skor Ideal | Persen |
|------------|----|----|----|----|-----|--------|------------|--------|
| 1          | 40 | 40 | 3  | 0  | 0   | 83     | 95         | 87%    |
| 2          | 55 | 28 | 3  | 0  | 0   | 86     |            | 91%    |
| 3          | 55 | 16 | 9  | 2  | 0   | 82     |            | 86%    |
| 4          | 65 | 20 | 3  | 0  | 0   | 88     |            | 93%    |
| 5          | 55 | 24 | 6  | 0  | 0   | 85     |            | 89%    |
| 6          | 60 | 24 | 3  | 0  | 0   | 87     |            | 92%    |
| 7          | 55 | 28 | 3  | 0  | 0   | 86     |            | 91%    |
| 8          | 55 | 28 | 3  | 0  | 0   | 86     |            | 91%    |
| 9          | 60 | 24 | 3  | 0  | 0   | 87     |            | 92%    |
| Rata-Rata  |    |    |    |    |     | 85.5   |            |        |



Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut:



Pada skala garis diatas, menunjukkan bahwa skor ideal adalah 95 yang didapatkan dari point 5 dari setiap responden pada setiap pernyataan. Interval pada skala tersebut adalah 19 yang didapatkan dari jumlah skor ideal dibagi dengan 5 yang merupakan penilaian untuk pernyataan tersebut. Rata-rata hasil jumlah skor pada setiap pernyataan berada diantara penilaian baik & sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan tersebut dinilai efektif. Berikut adalah deskripsi dari hasil tersebut.

Pada tabel 4.5 menjelaskan skor yang didapatkan dari penilaian setiap pernyataan. Point tertinggi adalah 5 & point terendah adalah 1. Dari jumlah keseluruhan skor tersebut kemudian dibagi dengan skor ideal, kemudian dikalikan 100%. Sehingga menghasilkan jumlah persen yang akan diukur menggunakan skala likert.

1. Pada pernyataan pertama telah diketahui bahwa untuk penilaian Sangat Baik mendapatkan skor sebesar 40, untuk penilaian baik mendapatkan skor sebesar 40, dan untuk penilaian cukup baik mendapatkan skor sebesar 3. Dari keseluruhan jumlah skor yang didapatkan pada pernyataan pertama sebesar 83. Kemudian jumlah tersebut dikalikan dengan skor ideal dan akhirnya mendapatkan persentase sebesar 87%. Bila dimasukkan pada Rasio efektifitas, 87% berada pada penilaian sangat efektif. Hal ini dinilai sangat efektif oleh tamu karena pihak Housekeeping akan langsung menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh GRO tersebut. Misalnya, ada tamu yang mengeluh bahwa linen yang

digunakan terdapat noda, GRO akan mengkonfirmasi hal tersebut kepada Houskeeping dan pihak Housekeeping yang akan langsung memproses keluhan tersebut. Melalui pernyataan ini dapat diketahui bahwa penanganan keluhan untuk pernyataan ini dinilai sangat efektif. Melalui pernyataan ini dapat diketahui bahwa penanganan keluhan untuk kebersihan linen & tempat tidur tamu dinilai sangat efektif.

2. Pada pernyataan kedua, diketahui bahwa untuk penilaian Sangat Baik mendapatkan skor 55, untuk penilaian baik mendapatkan skor sebesar 28, dan untuk penilaian cukup baik mendapatkan skor sebesar 3. Dari keseluruhan jumlah skor yang didapatkan pada pernyataan ini adalah sebesar 86. Jumlah tersebut dikalikan dengan skor ideal dan akhirnya mendapatkan persentase sebesar 91%. Kemudian dimasukkan pada Rasio efektifitas, penanganan untuk keluhan ini berada pada penilaian sangat efektif. Melalui pernyataan ini dapat diketahui bahwa penanganan keluhan mengenai peralatan yang dapat dinikmati oleh tamu yang tersedia dikamar dinilai sangat efektif.
3. Pada pernyataan ini telah diketahui bahwa untuk penilaian Sangat Baik mendapatkan skor sebesar 55, untuk penilaian baik mendapatkan skor sebesar 16, untuk penilaian cukup baik mendapatkan skor sebesar 9, dan untuk penilaian tidak baik mendapatkan skor 2. Jumlah skor yang didapatkan pada pernyataan ini adalah sebesar 82. Jumlah tersebut dikalikan dengan skor ideal dan akhirnya mendapatkan persentase sebesar 86%. Kemudian dimasukkan pada Rasio efektifitas, 86% berada pada penilaian sangat efektif. Melalui pernyataan ini dapat diketahui bahwa penanganan keluhan untuk semua fasilitas Hotel Novotel Yogyakarta yang dapat dinikmati oleh tamu dinilai sangat efektif.

4. Pada pernyataan keempat, didapatkan hasil untuk penilaian Sangat Baik dengan skor sebesar 65, untuk penilaian baik mendapatkan skor sebesar 20, dan untuk penilaian cukup baik mendapatkan skor sebesar 3. Dari keseluruhan jumlah skor yang didapatkan pada pernyataan ini adalah 88. Kemudian jumlah tersebut dikalikan dengan skor ideal yaitu 95 dan akhirnya mendapatkan persentase sebesar 93%. Pada Rasio efektifitas, 93% berada pada penilaian sangat efektif. Hal ini terbukti dengan kecepatan GRO dalam memenuhi permintaan tamu VIP. Seperti pada saat *Check-In* untuk tamu *Novotel Bestfriend*, tamu tersebut meminta agar Pizza Rendang yang merupakan benefit untuknya diantarkan ke kamar dalam waktu 15 menit, maka GRO akan langsung membuat *Form Request* untuk pizza rendang tersebut & langsung memberikannya kepada pihak Kedaton Restaurant. Melalui pernyataan ini dapat diketahui bahwa kecepatan dan ketepatan sikap GRO Novotel Yogyakarta dalam memenuhi permintaan tamu dinilai sangat efektif.
  
5. Pada pernyataan kelima, diketahui bahwa penilaian Sangat Baik mendapatkan skor sebesar 55, untuk penilaian baik mendapatkan skor sebesar 24, dan untuk penilaian cukup baik mendapatkan skor sebesar 6. Jumlah skor yang didapatkan pada pernyataan ini sebesar 85. Jumlah tersebut dikalikan dengan skor ideal dan mendapatkan persentase sebesar 89%. Kemudian dimasukkan pada Rasio efektifitas dan memperoleh hasil berada pada penilaian sangat efektif. Tidak semua keluhan dari tamu tersebut dapat langsung ditindak lanjuti oleh GRO, tetapi apabila GRO masih mampu menyelesaikan keluhan tersebut pasti akan langsung ditindak lanjuti. Hal inilah yang membuat pernyataan ini mendapat penilaian sangat efektif. Melalui pernyataan ini dapat diketahui bahwa kecepatan dan ketepatan sikap GRO Novotel Yogyakarta dalam menindak lanjuti keluhan tamu dinilai sangat efektif.

6. Pada pernyataan keenam dapat diketahui bahwa untuk penilaian Sangat Baik mendapatkan skor sebesar 60, untuk penilaian baik mendapatkan skor sebesar 24, dan untuk penilaian sangat baik mendapatkan skor 3. Jumlah skor yang didapatkan pada pernyataan keenam ini sebesar 87. Kemudian jumlah tersebut dikalikan dengan skor ideal dan akhirnya mendapatkan persentase sebesar 92%. Bila dimasukkan pada Rasio efektifitas, 92% berada pada penilaian sangat efektif. Hal ini terjadi karena sebagian besar dari tamu merasa puas dengan *treatment* yang diberikan oleh GRO setelah tamu tersebut menyampaikan keluhannya. *Treatment* tersebut antara lain pemberian *Fruit Whole, free late check-out, voucher makan malam, maupun gratis pengantaran k ebandara* tergantung kebijakan Hotel. Melalui pernyataan ini dapat diketahui bahwa pelayanan atau *treatment* yang diberikan dari pihak Hotel kepada tamu setelah menyampaikan keluhan dinilai sangat efektif.
  
7. Pada pernyataan ini telah diketahui bahwa untuk penilaian Sangat Baik mendapatkan skor sebesar 55, untuk penilaian baik mendapatkan skor sebesar 28, dan untuk penilaian cukup baik mendapatkan skor sebesar 3. Dari keseluruhan jumlah skor yang didapatkan pada pernyataan ini sebesar 86. Kemudian jumlah tersebut dikalikan dengan skor ideal dan akhirnya mendapatkan persentase sebesar 91%. Bila dimasukkan pada Rasio efektifitas, 91% berada pada penilaian sangat efektif. Hal ini dinilai sangat efektif karena kelembutan & sopan santun dari GRO saat menanggapi keluhan tersebut. Ketika tamu menyampaikan keluhannya, usahakan agar tidak membantah tamu ataupun menyalahkan tamu, biarkan tamu selesai menyampaikan keluhannya terlebih dahulu. Melalui pernyataan ini dapat diketahui bahwa cara berbicara GRO Novotel Yogyakarta ketika menangani keluhan dinilai sangat baik (efektif).

8. Pada pernyataan kedelapan ini, didapatkan hasil untuk penilaian Sangat Baik dengan skor sebesar 55, untuk penilaian baik dengan skor sebesar 28, dan untuk penilaian cukup baik dengan skor sebesar 3. Dari keseluruhan jumlah skor yang didapatkan pada pernyataan ini adalah sebesar 86. Kemudian jumlah tersebut dikalikan dengan skor ideal yaitu 95 dan akhirnya mendapatkan persentase sebesar 91%. Hasil ini kemudian dimasukkan pada Rasio efektifitas, dan persentase sebesar 91% berada pada penilaian sangat efektif. Respon yang diberikan oleh GRO saat tamu menyampaikan keluhannya dinilai sangat efektif oleh tamu karena GRO menerima keluhan tersebut dengan cara berbicara yang sopan, tidak memotong pembicaraan tamu, sehingga tamu merasa dihargai dan tidak disudutkan saat menyampaikan keluhannya tersebut. Melalui pernyataan ini dapat diketahui bahwa respon yang diberikan oleh GRO Novotel Yogyakarta ketika tamu menyampaikan keluhannya dinilai sangat baik (efektif).
  
9. Pada pernyataan terakhir ini dapat diketahui bahwa untuk penilaian Sangat Baik mendapatkan skor sebesar 60, untuk penilaian baik mendapatkan skor sebesar 24, dan untuk penilaian cukup baik mendapatkan skor sebesar 3. Dari keseluruhan jumlah skor yang didapatkan pada pernyataan pertama adalah sebesar 87. Kemudian jumlah tersebut dikalikan dengan skor ideal dan akhirnya mendapatkan persentase sebesar 92%. Kemudian dimasukkan pada Rasio efektifitas, persentase 92% berada pada penilaian sangat efektif. Hal ini terbukti saat ada tamu VIP yang mengalami kejadian yang tidak menyenangkan, GRO menemui tamu tersebut dikamarnya sambil tamu menceritakan kronologi kejadian tersebut. Setelah itu, GRO menyampaikan ucapan permintaan maaf dari pihak Management Hotel serta memberikan tamu tersebut kursi roda sebagai pinjaman selama tamu tersebut menginap di Hotel Novotel Yogyakarta. Selain itu, GRO juga memberikan *complimentary*

*treatment* berupa *Fruit Whole*. Melalui pernyataan ini dapat diketahui bahwa sikap dari GRO Novotel Yogyakarta ketika menerima keluhan dari tamu dinilai sangat baik (efektif).

10. Pada hasil tersebut diperoleh rata-rata jumlah skor sebesar 85,5. Untuk skor 85 berada pada penilaian skala garis mendekati SANGAT BAIK. Apabila hasil tersebut dimasukkan kedalam Rasio efektifitas maka menghasilkan penilaian SANGAT EFEKTIF. Maka dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan tamu VIP di Hotel Novotel Yogyakarta dinilai SANGAT EFEKTIF oleh 19 responden.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Rumusan Masalah Pertama**

Mengenai penanganan keluhan tamu oleh GRO. Dari hasil wawancara penulis dengan GRO staf, dapat disimpulkan bahwa apabila terdapat tamu yang menyampaikan keluhannya, pihak GRO mewakili Hotel akan meminta maaf kepada tamu tersebut dan menawarkan solusi. Setelah itu, GRO akan memberikan *complimentary treatment* untuk tamu sambil terus berupaya untuk merebut hati tamu kembali. Apabila tamu tetap merasa belum puas dengan solusi & tawaran yang diberikan oleh GRO, maka GRO akan menyerahkan masalah tersebut kepada atasan agar supaya dapat ditangani lebih lanjut. Dengan hal ini, dapat diketahui bahwa pihak GRO sudah terus berusaha memberikan penanganan yang terbaik terhadap tamu tersebut, tetapi apabila keinginan tamu tersebut sudah diluar wewenang GRO maka GRO akan mengembalikan masalah tersebut kepada atasan untuk penanganan lebih lanjut.

##### **5.1.2 Capaian Efektivitas**

Dari 19 responden dengan 9 pernyataan dapat disimpulkan bahwa hasil dari perhitungan tersebut berada pada persentase dengan penilaian sangat efektif. Jumlah skor yang diberikan oleh tamu VIP kemudian dikalikan dengan skor ideal, maka menghasilkan nilai persentase yang berada pada penilaian sangat baik. Hal ini terbukti dari hasil kuesioner yang diberikan kepada tamu VIP, dan pada umumnya penilaian terbesar berada pada penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan oleh GRO dinilai sangat efektif.

## 5.2 Saran

Berikut adalah saran-saran yang dapat diajukan peneliti, antara lain sebagai berikut:

1. Pihak Hotel dapat terus meningkatkan keefektifan GRO dalam menangani keluhan tamu VIP maupun memberikan pelayanan yang istimewa terhadap tamu VIP yang menginap di Hotel Novotel Yogyakarta. Caranya mungkin dengan meningkatkan pelayanan yang ada & cepat tanggap dalam menindak lanjuti keluhan tamu tersebut.
2. Keluhan yang sering timbul, sedapat mungkin dilakukan perbaikan agar keluhan yang timbul tidak terjadi berulang kali. Karena, keluhan yang berulang kali terjadi akan memberikan kesan yang buruk terhadap tamu.
3. Meningkatkan pelayanan khususnya untuk tamu VIP agar tamu tersebut dapat selalu memberikan kesan & penilaian yang baik untuk Hotel Novotel Yogyakarta.
4. GRO dapat terus meningkatkan kemampuan, kecepatan, & ketepatan dalam menangani keluhan tamu VIP tersebut. Serta terus meningkatkan sikap kepedulian terhadap tamu.
5. Staf GRO lebih meningkatkan lagi pelayanan yang khusus dan istimewa untuk tamu VIP, agar tamu tersebut benar-benar merasa diperhatikan dan merasa berbeda dengan tamu regular lainnya.
6. Penulis harapan, pada masa yang akan datang tugas akhir ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor lainnya. Dengan syarat sebagai berikut: variabel yang berbeda, jumlah sampel yang lebih banyak, tempat yang berbeda tetapi tetap berhubungan dengan peranan *Guest Relation Officer (GRO)*.



## DAFTAR PUSTAKA

- [1]Badan Pusat Statistik D.I.Y //yogyakarta.bps.go.id
- [2]Bambang Sujatno, 2009, Hotel Courtesy,Yogyakarta, Andi Offset
- [3]Ni Wayan Suwithi dkk, 2008, Akomodasi Perhotelan Jilid I. Jakarta: Pusat Perbukuan Department Pendidikan Nasional
- [4]Muhammad Mufti Winanto, 2014, Peranan GRO dalam meningkatkan pelayanan pada tamu VIP di Solo Paragon Hotel and Residences,Solo
- [5]Anharudin Hafidz, 2014, Pelayanan GRO dalam mewujudkan Service of Excellence pada pelanggan di Hotel tanjung Kodok Beach Resort, Lamongan
- [6]Budiani, Ni Wayan. 2009. Efektifitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Input*, vol. 2 (1) : 49-5
- [7]Bungkaes H.R, J. H. Posumah, Burhanuddin Kiyai. 2013. Hubungan Efektifitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. *Acta Diurna*, vol. - (-) : 1-23
- [8]Bagyono S.Pd, 2012, Teori dan Praktek Hotel Front Office, Bandung: Alfabeta
- [9]Rismayanti, 2014, Sejauhmana Peranan Public Relations Hotel Nalendra Bandung Dalam Mempromosikan Hotel Kepada Pengunjung Dikota Bandung
- [10] Prof.Dr.Sugiyono, 2015, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung : Alfabeta

# **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran1 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Data Pribadi

Nama Lengkap : Afyati Diah Sukmayani  
Tempat & Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 07 Januari 1995  
Alamat Rumah : BTN Minasa Upa blok K 14 No.12. Makassar  
Telp : -  
Hp : 081355840091 / 081244834133  
Email : afyatidiah\_hotel@yahoo.com  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam

2. Riwayat Pendidikan :

SDN Minasa Upa : 2001 – 2007  
MTsN Model Makassar : 2007 – 2010  
SMKN 06 Makassar : 2010 – 2013  
Diploma III Politeknik Bosowa : 2013 - sekarang

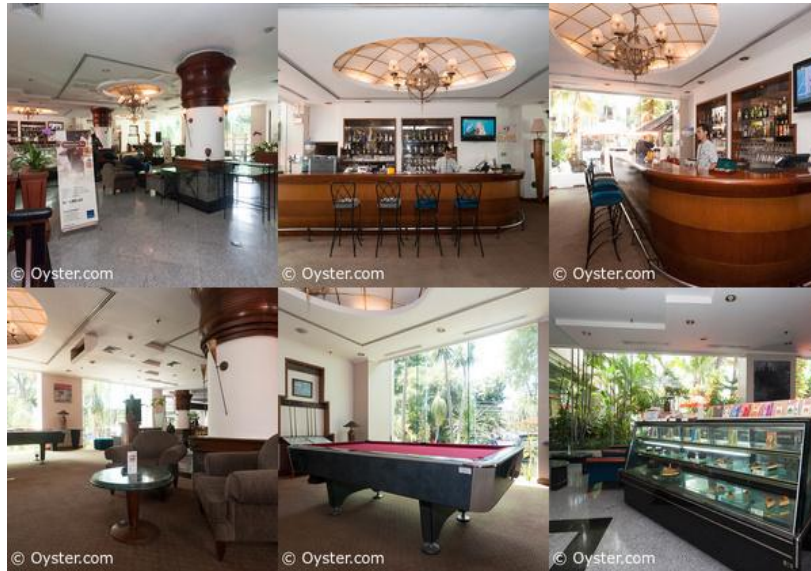
3. Pendidikan Non Formal :

Santika Hotel Makassar : 2011  
Aryaduta Hotel Makassar : Maret 2015 s/d Juli 2015  
Novotel Hotel Yogyakarta : 24 Agustus 2015 s/d 23 Januari 2016  
Hotel Prima Makassar : 03 Mei 2016 s/d 27 Mei 2016

Makassar, 01 Juli 2015

Lampiran 2 : Food & Beverage Service Novotel Hotel Yogyakarta

A. Gula Jawa Bar



Sumber : [www.accorhotels.com/Novotel/GulaJawaBar](http://www.accorhotels.com/Novotel/GulaJawaBar)

B. Kedaton Restaurant



Sumber : [www.accorhotels.com/Novotel/KedatonRestoran](http://www.accorhotels.com/Novotel/KedatonRestoran)

Lampiran 3 : In Balance Spa & Kids Club Novotel Hotel Yogyakarta

A. In Balance Spa



Sumber : [www.accorhotels.com/Novotel/InBalanceSpa](http://www.accorhotels.com/Novotel/InBalanceSpa)

B. Kids Club



Sumber : [www.accorhotels.com/Novotel/KidsClub](http://www.accorhotels.com/Novotel/KidsClub)

Lampiran 4 : Contoh Kamar Standard & Suite

A. Kamar Standard Novotel Hotel Yogyakarta



Sumber : [www.accorhotels.com/Novotel/standardroom](http://www.accorhotels.com/Novotel/standardroom)

B. Kamar Suite Novotel Hotel Yogyakarta



Sumber : [www.accorhotels.com/Novotel/SuiteApartment](http://www.accorhotels.com/Novotel/SuiteApartment)

Lampiran 5 : Form Permintaan Treatment Tamu VIP

VIP ROOM REQUESTS

N003117

GUEST NAME Susilowati  
 ROOM NO #202  
 COMPANY \_\_\_\_\_  
 CHECK IN DATE 24/12/2015  
 CHECK OUT DATE 27/12/2015

REQUESTS

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <del>apology</del> Welcome Card | ✓ |
| Cake Plate                      | ✓ |
| Petit Four Platter              |   |
| Fruit <del>Platter</del> whole  | ✓ |
| 15 Minutes Massage Voucher      |   |
| Aromatherapy                    |   |
| Novotel Plush                   |   |
| OTHERS                          |   |
| Description Reason VIP          |   |
| Apologize                       |   |

ISSUED BY, [Signature] diarah  
 APPROVED BY [Signature] GM/EAM  
 DATE 27/12/15  
 FO HK KITCHEN

Lampiran 6 : Kartu Permintaan Maaf Untuk Tamu VIP





## Lampiran 7 : Format Kuesioner

## Lampiran 8 : Kuesioner Penilaian dari Tamu VIP

| DAFTAR TAMU VIP (RESPONDEN) |   |
|-----------------------------|---|
| NAMA RESPONDEN              | <i>Black Gordon</i>                           |
| JENIS KELAMIN               | 1. Laki-Laki      2. Perempuan                |
| PENDIDIKAN TERAKHIR         | 1. S1 / Sederajat<br>2. Sarjana<br>3. Diploma |
| PEKERJAAN                   | 1. PNS<br>2. Swasta<br>3. Lain-Lain           |

Pernyataan ini dibuat untuk menilai dan mengetahui bagaimana efektifitas peranan seorang GRO dalam menangani keluhan tamu tersebut.

Berilah jawaban dari pernyataan berikut sesuai dengan yang anda alami, dengan cara memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia.

Keterangan : SB = Sangat Baik  
B = Baik  
CB = Cukup Baik  
TB = Tidak  
STD = Sangat Tidak Baik

| NO | Pernyataan   | Jawaban |   |    |    |     |
|----|--|---------|---|----|----|-----|
|    |  | SB      | B | CB | TB | STD |
| 1  | Kebersihan Linen & Tempat Tidur di kamar Anda  | ✓       |   |    |    |     |
| 2  | Semua peralatan di kamar Anda dapat digunakan sesuai fungsinya                                 | ✓       |   |    |    |     |
| 3  | Semua fasilitas yang ada di Novotel Yogyakarta dapat Anda nikmati                              | ✓       |   |    |    |     |
| 4  | Kecepatan & ketepatan sikap GRO Novotel Yogyakarta dalam memenuhi permintaan Anda              | ✓       |   |    |    |     |
| 5  | Kecepatan & ketepatan GRO dalam menindak lanjuti keluhan Anda                                  | ✓       |   |    |    |     |
| 6  | Pelayanan (Treatment) yang diberikan dari pihak hotel kepada Anda setelah menyampaikan keluhan | ✓       |   |    |    |     |
| 7  | Cara Beracara GRO Novotel Yogyakarta Ketika Menangani Keluhan Anda                             | ✓       |   |    |    |     |
| 8  | Respon dari GRO Novotel Yogyakarta Ketika Anda menyampaikan keluhan                            | ✓       |   |    |    |     |
| 9  | Sikap (Peduli & Perhatian) dari GRO Novotel Yogyakarta ketika Menerima Keluhan Anda            | ✓       |   |    |    |     |

| DAFTAR TAMU VIP (RESPONDEN) |   |
|-----------------------------|---|
| NAMA RESPONDEN              | Arietta Adriyanti                             |
| JENIS KELAMIN               | 1. Laki-Laki    ② Perempuan                   |
| PENDIDIKAN TERAKHIR         | 1. SMU / Sederajat<br>② Sarjana<br>3. Diploma |
| PEKERJAAN                   | 1. PNS<br>② Swasta<br>3. Lain-Lain            |

Pernyataan ini dibuat untuk menilai dan mengetahui bagaimana efektifitas peranan seorang GRO dalam menangani keluhan tamu tersebut.

Berilah jawaban dari pernyataan berikut sesuai dengan yang anda alami, dengan cara memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia.

Keterangan : SB = Sangat baik  
B = Baik  
CB = Cukup Baik  
TB = Tidak  
STB = Sangat Tidak Baik

| NO | Pernyataan   | Jawaban |   |    |    |     |
|----|--|---------|---|----|----|-----|
|    |  | SB      | B | CB | TB | STB |
| 1  | Kebersihan Linen & Tempat Tidur dikamar Anda   |         | ✓ |    |    |     |
| 2  | Semua peralatan dikamar Anda dapat digunakan sesuai fungsinya                                  | ✓       |   |    |    |     |
| 3  | Semua fasilitas yang ada di Novotel Yogyakarta dapat Anda nikmati                              | ✓       |   |    |    |     |
| 4  | Kecepatan & Ketepatan sikap GRO Novotel Yogyakarta dalam memenuhi permintaan Anda              | ✓       |   |    |    |     |
| 5  | Kecepatan & Ketepatan GRO dalam menindak lanjuti keluhan Anda                                  | ✓       |   |    |    |     |
| 6  | Pelayanan (treatment) yang diberikan dari pihak Hotel kepada Anda setelah menyampaikan keluhan | ✓       |   |    |    |     |
| 7  | Cara Berbicara GRO Novotel Yogyakarta Ketika Menangani Keluhan Anda                            | ✓       |   |    |    |     |
| 8  | Respon dari GRO Novotel Yogyakarta Ketika Anda menyampaikan Keluhan                            | ✓       |   |    |    |     |
| 9  | Sikap (Peduli & Perhatian) dari GRO Novotel Yogyakarta ketika Menerima Keluhan Anda            | ✓       |   |    |    |     |

Lampiran 9 : Rincian Hasil Penilaian Kuesioner

| INDIKATOR                             | TAMU |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                                       | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| <b>(Keluhan Mekanikal)</b>            |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>1</b>                              | 5    | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| <b>2</b>                              | 4    | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  |
| <b>3</b>                              | 4    | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  |
| <b>(Keluhan Akibat Pelayanan)</b>     |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>1</b>                              | 5    | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| <b>2</b>                              | 4    | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| <b>3</b>                              | 4    | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| <b>(Keluhan Akibat Sikap Petugas)</b> |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>1</b>                              | 4    | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| <b>2</b>                              | 4    | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| <b>3</b>                              | 4    | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |

Lampiran 10 : Hasil Wawancara bersama staf GRO

