KERJA SAMA ANTARA GUEST RELATION OFFICER DAN FRONT DESK AGENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO

TUGAS AKHIR

OLEH :

VINELIN MEIN

NIM: 22061038

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA

TAHUN 2025

KERJA SAMA ANTARA GUEST RELATION OFFICER DAN FRONT DESK AGENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan

Pada Program Studi D3 Pariwisata

OLEH:

VINELIN MEIN

NIM: 22061038

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA

TAHUN 2025

ABSTRAK

VinelinMein, 2025 "**Kerja Sama Antara Guest Relation Officer (GRO) dan Front Desk Agent (FDA) Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado".** Di bawah bimbingan Margaretha N. Warokka, SE., MBA dan Mita Takaendengan, SS., MTourism

Dalam industry perhotelan, pelayanan tamu yang optimal sangat penting. Kerja sama antar staf front office, Khususnya Guest Relation Officer dan Front Desk Agent, sangat penting untuk keberhasilan layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kerja sama antara GRO dan FDA dalam membantu meningkatkan layanan yang diberikan kepada tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado, dan juga untuk menemukan hambatan yang terjadi saat menjalankan kerja sama tersebut. Dalam penulisan ini, metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penulisan menunjukkan, GRO dan FDA sering bekerja sama, terutama dalam hal menyambut tamu, menangani keluhan, dan memberikan informasi tentang fasilitas hotel. Namun demikian, beberapa masalah ditemukan, seperti komunikasi yang tidak terstruktur, pembagian tugas yang tidak sesuai dengan SOP, dan ada tugas GRO yang tidak dilaksanakan, serta ada FDA yang belum maksimal dalam menjalankan tugasnya. Dari penelitian ini ditemukan bahwa kerja sama antara GRO dan FDA harus ditingkatkan melalui perbaikan komunikasi internal, evaluasi kinerja secara berkala, dan penegakan disiplin dalam pelaksanaan SOP. Tujuan dari hal ini adalah agar pelayanan tamu lebih efisien dan memiliki pengalaman menginap yang memuaskan.

Kata kunci: Kerja sama, pelayanan tamu, Guest Relation Officer, Front Desk Agent, Hotel

ABSTRACT

MeinVinelin, 2025 ***"Collaboration Between Guest Relation Officer (GRO) and Front Desk Agent (FDA) in Improving Guest Services at Sintesa Peninsula Manado Hotel."*** *Under the guidance of Warokka N. Margaretha, SE., MBA and Takaendengan Mita, SS., MTourism.*

In the hotel industry, optimal guest service is very important. The cooperation between front office staff, especially the Guest Relation Officer (GRO) and Front Desk Agent (FDA), is crucial for service success. The objective of this study is to understand how the cooperation between GRO and FDA helps enhance the services provided to guests at Hotel Sintesa Peninsula Manado, as well as to identify the obstacles encountered in this cooperation. This study employs a qualitative descriptive methodology, gathering data via documentation, interviews, and observations. The findings indicate that GRO and FDA often collaborate, especially in welcoming guests, handling complaints, and providing information about hotel facilities. However, several issues were found, such as unstructured communication, task divisions not aligning with SOP, certain GRO tasks not being executed, and some FDA members not performing optimally in their task. This study found that cooperation between GRO and FDA needs to be improved through better internal communication, regular performance evaluations, and the enforcement of discipline in the implementation of SOPs. The goal of this is to make guest service more efficient and to provide a satisfying staying experience.

Keywords: Cooperation, guest service, Guest Relation Officer, Front Desk Agent, Hotel

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sebuah perjalanan bukan tentang seberapa dalam dan gelap lembah yang kamu lalui, tapi tentang siapa yang setia menyertaimu melewati lembah itu.

That's why Psalm of David said:

"Sekalipun aku berjalan dalam lembah kekelaman, aku tidak takut bahaya, sebab Engkau besertaku; gada-Mu dan tongkat-Mu, itulah yang menghibur aku."

Mazmur 23:4

Tulisan ini saya persembahkan untuk:

Tuhan Yesus Kristus sebagai Bapa dan Sahabat yang selalu setia menyertai saya, Mama, Papa, Adik dan untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang dan bertahan sampai akhir

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir oleh Vinelin Mein

Telah dipriksa dan disetujui untuk diuji

Manado, 05 Agustus 2025

Disetujui

Dosen Pembimbing I,

Margaretha N. Warokka, SE., MBA

NIP.19601117 198803 2 002

Dosen Pembimbing II,

Dr. Mita Takaendengan, SS., MTourism

NIP.19750418 200312 2 002

Ketua Penitia

Maykel A.J Karauwan, S.Pi., M.Si

NIP.19731220 200112 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

KERJA SAMA ANTARA GUEST RELATION OFFICER DAN FRONT DESK AGENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO

Oleh

Vinelin Mein

NIM. 22 061 015

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.,Par)

Pada Tanggal 05 Agustus 2025

Ketua Penguji

Dra. Maryke Alelo, MBA
NIP.19641213 199103 2 001

Penguji I

Selvie R. Kalele, SE., M.Si
NIP.19710709 199903 2 002

Penguji II

Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM
NIP.19710417199903 2 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata

Dr.Bernadain D. Polii, M.Pd
NIP.196812082005012001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vinelin Mein

NIM : 22061038

Jurusan : Pariwisata

Program Studi : D-III Pariwisata

Judul Tugas Akhir : Kerja Sama Antara Guest Relation Officer dan Front Desk Agent Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Hotel Sintesa Peninsula Manado

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir ini sepenuhnya merupakan karya penulis sendiri. Segala ide, data, atau kutipan dari pihak lain telah dicantumkan dalam kutipan dan/atau daftar pustaka. Karya ini bukan hasil penjiplakan dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan karya orang lain baik yang telah dipublikasikan maupun yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik yang telah diberikan.

Manado, ...2025
Yang Membuat Pernyataan

Materai

Vinelin Mein
NIM. 22061038

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap	: Vinelin Mein
NIM	: 22061038
Tempat, Tanggal Lahir	: Beha, 28 Oktober 2003
Alamat	: Kampung Beha, Kec. Tabukan Utara
Nama Ayah	: Nelson Mein
Nama Ibu	: Adolfin Ogelang
Alamat Orang Tua	: Kampung Beha, Kec. Tabut, Sangihe
Daerah Asal	: Sangihe
Judul Tugas Akhir	:
Dosen Pembimbing	: 1. Margaretha N. Warokka, SE., MBA
	2. Mita Takaendengan, SS., MTourism
Dosen Penguji	: 1. Dra. Maryke Alelo, MBA
	2. Selvi R. Kalele, SE., M.Si
	3. Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM
Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas akhir	:

Pas Foto
Warna 4x6

Manado, ...
Mahasiswa

Vinelin Mein
22061038

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas setiap berkat dan penyertaan-Nya, sehingga saya sebagai Mahasiswa Politeknik Negeri Manado dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"Kerja Sama Antara Guest Relation Officer dan Front Desk Agent Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado"** dengan baik. Adapun penelitian Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar Ahli Madya Pariwisata, pada Program Studi Diploma III Pariwisata, Jurusan Pariwisata.

Tugas Akhir ini tidak akan selesai jika tidak ada bantuan, dukungan maupun bimbingan, dan Doa dari berbagai pihak. Karena itu Saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dra.Mareyke Alelo, MBA, sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr.Bernadain D. Polii,M.Pd, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
3. Dr. Yurike Sintia Lewan, SS., M.Hum sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
4. Silvana A. Wewengkang, SE.,M.Si, sebagai Ketua Program Studi D-III Pariwisata
5. Maikel A.J. Karauwan, S.Pi.,M.Si, sebagai Ketua Panitia Penyusunan Tugas Akhir.
6. Margaretha N. Warokka, SE., MBA selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing saya dengan baik, serta memberikan banyak arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Mita Takaendengan, SS., Mtourism, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dalam Teknik penulisan tugas akhir
8. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Ketua Penguji
9. Selvi R. Kalele, SE., M.Si sebagai Penguji I
10. Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM sebagai Penguji II

11. Seluruh Dosen yang sudah mendidik, mengajar dan membimbing Saya selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Manado dan Staf administrasi Jurusan Pariwisata.
12. Kepada Papa, Mama dan Adik saya yang selalu mendukung, memberi semangat dan doa hingga akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Kepada sahabat saya selama perkuliahan Acel, Jendri, Cerry, Ichi, April, Ange, Rissa yang selalu mendukung dan membantu saya, mendengarkan setiap keluhan, menerima setiap kekurangan dan saling mengisi satu sama lain, saya sangat bersyukur kepada Tuhan karena memberikan kalian sebagai sahabat saya.
14. Seluruh rekan Mahasiswa kelas A, Program Studi D-III Pariwisata angkatan 2022, yang telah berjuang bersama-sama dari awal sampai akhir, terima kasih atas kebersamaan dan dukungan kalian selama ini walaupun seringkali tidak sependapat dan bertengkar, tetapi bagi saya kalian tetap menjadi teman yang baik dan saya bangga bisa mengenal kalian.
15. Kepada teman-teman komunitas Connect Group yang terus mendukung, memberi semangat dan doa hingga tugas akhir ini selesai, kalian bukan hanya sekedar teman tapi adalah keluarga didalam Tuhan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tentunya memiliki kekurangan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Akhirnya, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik sebagai bahan bacaan maupun sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.

Manado, Juli 2025

Vinelin Mein

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR I

TUGAS AKHIR II

ABSTRAK III

ABSTRACT IV

MOTTO DAN PERSEMBAHAN V

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING VI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN VII

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR VIII

BIODATA MAHASISWA IX

KATA PENGANTAR X

DAFTAR ISI XII

DAFTAR TABLE XV

DAFTAR GAMBAR XVI

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 LATAR BELAKANG 1

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH 2

1.3 BATASAN MASALAH 3

1.4 RUMUSAN MASALAH 3

1.5 TUJUAN PENULISAN 3

1.5 MANFAAT PENULISAN 3

BAB II 5

LANDASAN TEORI 5

2.1 PENGERTIAN FRONT OFFICE 5

2.1.1 Seksi-seksi di Front Office....6
2.3 KERJA SAMA ANTARA GRO DAN FDA....12
2.4 PELAYANAN GRO DAN FDA DALAM SEBUAH HOTEL....13
BAB III....16
METODE PENULISAN....16
3.1 WAKTU DAN TEMPAT....16
3.2 SUMBER DATA....16
3.3 METODE PENGUMPULAN DATA....17
3.4 ANALISIS DATA....18
BAB IV....19
HASIL DAN PEMBAHASAN....19
4.1 GAMBARAN UMUM....19
4.1.1 Sejarah Hotel....19
4.1.2 Visi, Misi, Motto....20
4.1.3 Logo Hotel....20
4.1.4 Lokasi Hotel....21
4.1.5 Struktur Organisasi Hotel....22
4.1.6 Fasilitas Hotel....23
4.2 HASIL OBSERVASI....25
4.2.1 Standar Operational Prosedur Guest Relation Officer....25
4.2.2 Standar Operational Prosedur Front Desk Agent....29
4.2.3 Upaya yang Harus Dilakukan Oleh Guest Relation Officer dan Front Desk Agent Agar Pelayanan Tamu Dapat Meningkat....35
4.3 PEMBAHASAN....37
4.3.1 Identifikasi Kendala Yang Menyebabkan Kerja Sama Antara GRO dan FDA Tidak Berjalan Dengan Baik....38
4.4 SOLUSI YANG DAPAT DILAKUKAN....39
BAB V....41
KESIMPULAN DAN SARAN....41

5.1 KESIMPULAN.....41
5.2 SARAN.....42

DAFTAR TABLE

Tabel 4.2.1 Standar Operasional Prosedur GRO …….25

Tabel 4.2.2 Standar Operasional Prosedur FDA …….29

Tabel 4.2.3 Upaya Yang Harus Dilakukan Oleh GRO dan FDA Agar Pelayanan Tamu Dapat Meningkat 35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hotel Sintesa Peninsula Manado 19

Gambar 4.1.3 Logo Hotel 20

Gambar 4.1.4 Lokasi Hotel 21

Gambar 4.1.5 Struktur Organisasi Hotel 22

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Departemen Front Office merupakan salah satu bagian terdepan dalam operasional hotel yang berfungsi sebagai pusat pelayanan informasi dan koordinasi bagi tamu. Sebagai tempat pertama dimana tamu berinteraksi dengan hotel, posisi ini sangat penting untuk menciptakan kesan pertama yang baik. Guest Relation Officer (GRO) dan Front Desk Agent (FDA) merupakan dua posisi penting yang ada di departemen front office, yang perannya sangat mendukung dalam menciptakan kesan pertama yang baik bagi tamu.

Guest Relations Officer dan Front Desk Agent memiliki peran berbeda namun saling melengkapi. GRO bertugas untuk memastikan kenyamanan tamu selama menginap dihotel, menangani kebutuhan dan keluhan tamu, khusunya tamu VIP, serta menjaga hubungan baik dengan tamu. Di sisi lain, Front Desk Agent berfokus pada proses check-in, check-out, pengelolaan informasi dan administrasi tamu, serta memastikan dengan departemen housekeeping bahwa kamar yang akan ditempati oleh tamu sudah siap. Dengan peran yang berbeda ini, Guest Relation Officer dan Front Front Desk diharuskan menjalin kerja sama yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Namun, di lapangan masih sering ditemui kurangnya koordinasi atau adanya miskomunikasi antara GRO dan Front Desk Agent, yang dapat menyebabkan keterlambatan penanganan tamu sehinggga menyebabkan ketidakpuasan pelayanan. Atau bahkan yang lebih buruk bisa menyebabkan tamu komplain karena ketidaknyamanan yang mereka dapatkan.

Seperti yang terjadi di hotel Sintesa Peninsula Manado, dimana GRO tidak selaras dengan FDA, dan sering mengalami miskomunikasi dengan Front Desk Agent, sehingga dalam penanganan tamu tidak berjalan dengan optimal. Dimana yang seharusnya, baik GRO maupun FDA harus mengerti dengan baik setiap tugas dan perannya masing-masing, dan hal itu tidak lepas dari bimbingan dan arahan Manager atau atasan.

Itulah sebabnya penulisan ini dilakukan, karena begitu penting untuk mengkaji bagaimana kerja sama antara kedua posisi ini dapat dimaksimalkan demi memberikan pelayanan terbaik dan untuk perkembangan hotel Sintesa Peninsula Manado kedepannya. Untuk itu, penulis melakukan penelitian ini berdasarkan pengalaman Praktek Kerja Lapangan selama 4 bulan di hotel Sintesa Peninsula Manado.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut beberapa masalah yang dapat diidentifikasi yang bisa menghambat efektifitas pelayanan terhadap tamu berdasarkan penjelasan latar belakang diatas.

1) Kurangnya komunikasi dan koordinasi antara GRO dan Front Desk Agent yang menyebabkan kedua pihak tidak berjalan selaras, sehingga penyampaian informasi penting tentang tamu tidak tersampaikan dengan baik.
2) Adanya pihak yang tidak memahami dan tidak melakukan tugasnya sesuai standar operasional prosedur yang mengatur kerja sama antara kedua posisi tersebut, sehingga layanan menjadi tidak efisien atau bahkan terabaikan.
3) Adanya kendala yang ditimbulkan oleh atasan yang menyebabkan salah satu pihak tidak bisa menjalankan perannya dengan baik.

1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah yaitu pada *Front Office Departmen,* Khususnya GRO dan FDA, agar pembahasan ini tidak meluas.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana GRO & FDA menjalankan perannya sesuai SOP yang berlaku dan menjalin kerja sama agar dapat meningkatkan pelayanan tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

1.5 **Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan dari pembahasan Tugas Akhir ini adalah:

1) Mengidentifikasi kendala yang menyebabkan kerja sama antara GRO dan FDA tidak berjalan dengan baik
2) Bagaimana solusi yang tepat untuk mengatasi kendala tersebut agar pelayanan terhadap tamu dapat dimaksimalkan.

1.5 Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis
    1) Sebagai pengalaman berharga yang bisa menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa dalam memahami bentuk kerja sama di lingkungan kerja, bagaimana suatu kerja sama yang baik antar karyawan bisa berdampak baik juga bagi perkembangan suatu Perusahaan atau industry, khususnya di industry perhotelan.
    2) Penulisan ini dapat berfungsi sebagai bahan acuan bagi mahasiswa dalam mempersiapkan diri, bagaimana mereka harus benar-benar siap dan bisa menjalankan peran mereka sebagai seorang staff/karyawan ketika nanti bekerja di industry perhotelan.

b. Bagi Industri
    1) Lewat penulisan ini, hotel bisa mendapat masukan baru untuk

mengidentifikasi kembali manajemen kerja di detiap departemen yang ada, khususnya Front Office yang berdiri di garda terdepan, agar bisa meningkatkan efektifitas kerja sama antar staf front office.

2) Membuat hotel lebih menyadari pentingnya menerapkan standar operasional prosedur di departemen front office, khususnya antara GRO dan FDA, sehingga kerja sama yang baik dapat terjalin dan mutu pelayanan terhadap tamu dapat di tingkatkan dan di maksimalkan.

c. Bagi Akademik

1) Dapat menjadi gambaran kasus nyata yang terjadi di industry perhotelan mengenai kerja sama yang terjalin antar staf front office, khususnya antara GRO dan FDA, yang dimana sangat mempengaruhi mutu pelayanan terhadap tamu.
2) Menambah referensi penulisan bagi mahasiswa akhir selanjutnya, mengenai pentingnya kerja sama tim di departemen front office, yang begitu menentukan kepuasan tamu selama menginap di hotel.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Front Office

Front Office adalah salah satu departemen yang berdiri di bagian terdepan dalam operasional hotel. D. Darmawan (2020:12) dalam bukunya Front Office: Teori dan Praktik di Industri Perhotelan, mendefinisikan front office sebagai bagian hotel yang menangani pelayanan pertama kepada tamu mulai dari pemesanan kamar, penyambutan, sampai tamu meninggalkan hotel. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan adalah departemen yang terletak dibagian depan lobby dan merupakan tim yang paling banyak berinteraksi dengan tamu.

Berdasarkan buku Front Office Operation oleh Drs. Bambang Sujatno (2007:16), secara garis besar, tugas Front Office Department meliputi:

1) Menjual kamar

   Penjualan perlu dilakukan dengan strategi yang tepat untuk memaksimalkan pendapatan melalui optimalisasi harga kamar sesuai permintaan saat itu (up selling).
2) Mengkoordinasi semua pelayanan kepada tamu
3) Menyiapkan informasi
4) Pencatatan

   Seperti:

   a) Tingkat hunian *(occupancy rate),*
   b) Rata-rata harga kamar terjual *(average room rate),*
   c) Perkiraan Tingkat hunian *(occupancy forecast),*
   d) Jumlah harga khusus kamar yang terjual *(discounted rate),*
   e) Jumlah kamar yang tidak terjual *(no show),*
   f) Rata-rata lama tinggal *(average length of stay),*
   g) Nama tamu penting yang sedang dan yang akan menginap *(VIP list),*
   h) Data Statistik lain untuk keperluan manajemen, baik harian,

bulanan, maupun tahunan.

5) Pembayaran

Mengawasi dan memastikan penyelesaian pembayaran tamu berjalan sesuai standar operasional.

6) Siap 24 jam

Front office dituntut untuk selalu siap melayani tamu dan rekan kerja secara berkesinambungan selama 24 jam.

2.1.1 Seksi-seksi di Front Office

Selain memiliki banyak aktivitas dengan tamu, Front Office juga memiliki banyak peran. berikut peran dari seksi-seksi yang ada di bagian front office:

1) Front Desk Agent

Darmawan (2020:25) mendefinisikan Front Desk Agent sebagai petugas hotel yang bekerja di meja penerima tamu (reception desk) untuk melayani kebutuhan administratif tamu serta memastikan pengalaman tamu berjalan lancar.

Berikut lebih rinci tugas dan tanggung jawab Front Desk Agent dalam buku Hotel Management oleh Richard Komar (2014:15)

1. Menguasai prosedur *check in* dan *check out*
2. Melakukan penataan atas ketepatan *room rack* dan informasi
3. Membantu tamu dalam pengisian *registration card*, memeriksa kelengkapam dan ketepatan pengisian
4. Meminta dan menyimpan kartu pengenal tamu apabila merasa perlu
5. Mengisi dan menyerahkan *guest card* kepada tamu
6. Menyerahkan kunci kamar tamu *check in* kepada *bellboy*
7. Mengetik *guest bill* dan *guest slip*, kemudian mendistribusikannya melalui *bellboy*
8. Mencatat tamu-tamu yang *check in* dan *check out* di dalam *arrival* dan *departure book*
9. Membuat *house count sheet* dan room *recapitulation*

10. Melakukan pencocokan status kamar yang ada pada *room rack* dengan *housekeeping report*
11. Menerima dan membuat room/rate change dan meneruskan kepada Assistant Front Office Manager/Front Office Manager untuk diteliti dan ditandatangani
12. Selalu mengetahui jumlah kamar yang terjual dan yang segera dapat dijual pada saat itu
13. Menerima permintaan *wake up call service* dan meneruskan kepada operator telepon
14. Membantu penanganan pemesanan kamar (room reservation) yang kemudian meneruskan kepada seksi reservasi
15. Menerima, menyimpan, dan menyerahkan kunci kamar tamu
16. Membuat *VIP notice, fruit & flower requisition, rooming list, rooming discrepancy, day use room report, walk in guest control sheet, check out reminder*, dan mendistribusikan kepada bagian yang bersangkutan
17. Menangani dan mengatasi keluhan tamu dan kemudian meneruskannya kepada Assistance Front office atau Front Office Manager, apabila ada keluhan yang tidak dapat diatasi
18. Memberi catatan kepada *housekeeping* mengenai kamar-kamar *check out, late check out, early check in, special request*, dan lain-lain
19. Menangani telepon dan pesan-pesannya dengan baik sesuai dengan standar
20. Mengumpulkan dan mempersiapkan bahan-bahan informasi sebanyak-banyaknya.
21. Menangani pelayanan pemberian informasi dengan cepat, tepat, ramah, dan akurat
22. Menangani pelayanan surat-surat atau paket yang ditujukan untuk tamu dengan tepat
23. Menangani pelayanan pengiriman dan penerimaan teleks/faksimile

dari tamu yang menginap, dan diteruskan kepada petugas yang bersangkutan

24. Mencatat data ”forwarding address” tamu
25. Membantu penanganan pemesanan dan konfirmasi tiket pesawat
26. Membuat laporan kehilangan kunci kamar
27. Memelihara suasana kerja yang sehat dan selalu menjaga kebersihan serta kerapian di arae kerja
28. Menjalin dan membina hubungan baik dengan tamu, sesama karyawan dan atasan (hormat, ramah, sopan-santun)
29. Menghadiri *briefing* dan *meeting* yang diadakan Front Office Manager

2) Reservation

Reservation bertugas di bagian pemesanan kamar. Dalam buku *Managing Front Office Operation,* Kasavana dan Brooks menjelaskan reservation agents are responsible for obtaining reservation information, inputting it correctly, confirming reservations, and ensuring room availability meets guest yang berarti, agen reservasi bertanggung jawab atas informasi reservasi yang ia terima, membuat reservasi dengan benar, dan memastikan ketersediaan kamar sesuai dengan kebutuhan tamu. Menurut Jurnal di Repositori Universitas Siliwangi (Unsil), reservation berasal dari kata to reserve yang berarti menyediakan atau mempersiapkan tempat terlebih dahulu, sedangkan reservation diartikan sebagai pemesanan suatu tempat atau fasilitas. Bardi (2011:91) menjelaskan bahwa reservasi di hotel adalah kegiatan menerima, mencatat, dan mengonfirmasi pemesanan kamar tamu, serta mengatur agar kebutuhan tamu dapat dipenuhi pada saat kedatangan.

3) Concierge/Bellboy

Concierge/Bellboy berperan sangat penting dalam departemen front office suatu hotel. Karena concierge adalah orang yang pertama kali ditemui Ketika datang ke hotel. Dimana, mereka betugas untuk membukakan pintu bagi tamu dan menyambut tamu. Kemudian concierge juga bertugas mengurus segala barang milik tamu dan mengarahkan tamu ke bagian resepsionis untuk melalukan check-in.

Penanganan barang tamu dilakukan oleh concierge baik pada saat proses check-in maupun check-out. Concierge juga merupakan pusat informasi dan layanan selama tamu menginap di hotel

Menurut Soenarno (2006:87), Concierge merupakan petugas yang bertugas dibagian informasi, penanganan barang, penyambutan digerbang hotel, pencarian tamu di hotel, sampai dengan ke masalah penjemputan dan pengantaran. Sugiarto (2018: 65) menjelaskan bahwa concierge adalah bagian dari front office yang memiliki fungsi memberikan pelayanan

tambahan kepada tamu agar pengalaman menginap mereka lebih nyaman dan memuaskan.

4) Cashier

Tugas utama seorang chasier di hotel adalah mencatat semua tagihan atas seluruh pengunaan fasilitas yang dilakukan oleh tamu selama menginap di hotel, baik itu layanan makanan/minuman, laundry dan layanan tambahan lainnya. Chasier harus bekerja dengan teliti saat mencatat setiap pengunaan fasilitas yang digunakan oleh tamu agar tidak terjadi kesalahan saat menyiapkan tagihan. Karena kesalahan saat menyiapkan biaya tagihan kepada tamu bisa mempengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel.

5) Telepon Operator

Operator telepon dihotel bertugas untuk melayani telepon yang masuk, baik dari dalam hotel maupun dari luar hotel. Operator telepon juga membantu staf yang ingat disambungkan ke bagian atau departemen yang ingin mereka tuju. Karena dalam sebuah hotel, extension number yang lengkap hanya ada di front office. Walker (2017: 80) menyebutkan bahwa telephone operator adalah petugas layanan komunikasi di hotel yang berperan sebagai pusat informasi, penghubung panggilan, dan pendukung kelancaran operasi hotel melalui telekomunikasi.

Pada saat mengangkat atau menerima telepon, seorang operator telepon harus selalu dengan suara yang lembut dan ramah, dengan kata-kata yang sesuai dengan standar dari hotel tersebut. Untuk memastikan sebuah hotel mempunyai pelayanan yang cepat dan professional, maka telepon yang masuk harus diangkat sebelum dering ketiga. Jadi seorang operator telepon harus cekatan Ketika ada telepon yang masuk. Mereka harus menanyakan nama penelpon dan menuliskannya pada notebook yang sudah mereka siapkan, kerena terkadang dengan begitu banyak penelpon, operator telepon

bisa lupa dengan infomarsi yang sudah disampaikan oleh penelpon. Itulah mengapa sangat penting untuk mencatatnya di notebook.

6) GRO (Guest Relation Officer)

Secara garis besar seorang *Guest Relation Officer* bertugas menyambut tamu dan menyapanya dengan ramah, menangani setiap keluhan dan masalah tamu, mengkoordinasikan setiap permintaan dari tamu, khususnya tamu VIP, dan menjaga serta memperkuat hubungan antara hotel dengan tamu. Berikut uraian tugas dan tanggung jawab *guest relation officer* yang lebih rinci dalam buku Hotel Management oleh Richard Komar (2014:11).

1. memeriksa daftar tamu-tamu yang akan masuk terutama tamu-tamu VIP dan grup
2. memeriksa kamar yang disediakan untuk VIP sebelum tamunya tiba, termasuk *complimentary item* yang dipersiapkan hotel sesuai dengan 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 melaporkan 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

2.3 Kerja Sama Antara GRO dan FDA

Kerja sama adalah suatu bentuk interaksi sosial yang terjadi ketika dua orang atau lebih bekerja bersama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah disepakati. Menurut Soekanto (2012:67), kerja sama merupakan usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama. Sementara itu, Koontz dan Weihrich (2010:5) menjelaskan bahwa kerja sama adalah aktivitas di mana individu atau kelompok menyatukan sumber daya dan usahanya untuk mencapai efektivitas dalam pencapaian sasaran organisasi. Sementara itu, kerja sama antara GRO dan FDA dapat dijelaskan sebagai berikut.

1) Penyambutan tamu

   Guest Relation Officer (GRO) bertugas menyambut tamu yang baru tiba, khususnya tamu VIP atau tamu yang membutuhkan perhatian khusus. Pada tahap ini GRO memastikan bahwa tamu merasa dihargai sejak pertama kali masuk ke hotel (Komar, 2014:45).

2) Proses Check In

   Setelah penyambutan, Front Desk Agent (FDA) mengambil alih untuk melakukan proses check-in. FDA bertanggung jawab atas pencatatan data, pembuatan room key, dan pengaturan administrasi tamu (Sujatno, 2011:67).

3) Pemberian Informasi dan Pendampingan

   GRO memberikan informasi terkait fasilitas hotel, aktivitas, maupun rekomendasi destinasi wisata. Pada saat yang sama, GRO dapat membantu FDA dalam menjelaskan kebijakan hotel agar tamu tidak kebingungan (Foster, 2002:112).

4) Penanganan Keluhan

   Jika tamu mengalami kendala, GRO menjadi perantara komunikasi antara tamu dan FDA. GRO berperan menenangkan tamu, sementara FDA menangani masalah teknis, seperti kesalahan reservasi atau kendala pembayaran (Bardi, 2011:154).

5) Proses Check Out

   FDA bertugas menyelesaikan tagihan dan administrasi check-out,

sedangkan GRO memastikan bahwa tamu tetap merasa dihargai hingga meninggalkan hotel. Kerja sama ini sangat penting agar kesan akhir tamu tetap positif (Komar, 2014:88).

6) Membangun Hubungan Jangka Panjang

   GRO menindaklanjuti pengalaman tamu melalui komunikasi setelah tamu meninggalkan hotel, misalnya dengan mengirim ucapan terima kasih. FDA mendukung melalui pencatatan riwayat tamu yang dapat digunakan untuk pelayanan di masa mendatang (Foster, 2002:119).

2.4 Pelayanan GRO dan FDA Dalam Sebuah Hotel

Guest Relation Officer memiliki peran yang penting dalam sebuah hotel karena melakukan pelayanan secara personal kepada tamu, mulai dari menyambut kedatangan tamu, mendampingi dalam proses check in, mengantar tamu ke kamar, menjawab kebutuhan tamu serta menangani setiap keluhan dari tamu. Keluhan dari tamu merupakan kendala bagi GRO dalam melaksanakan tugasnya. Untuk itu, seorang GRO harus memiliki sikap yang benar dalam menangani keluhan-keluhan tersebut. Berikut ini sikap GRO dalam menangani keluhan tamu, seperti yang dijelaskan oleh Yasopa Rawindati & Septi Wulandari dalam jurnal Optimalisasi Peran *Guest Relation Officer* Dalam Meningkatkan Kepuasaan Tamu Hotel (2025:47).

1) Mendengarkan keluhan tamu dengan baik dan tenang.
2) Identifikasi karakter tamu.
3) Menunjukkan rasa empati terhadap masalah yang dikeluhkan oleh tamu.
4) Mengucapkan terimakasih karena telah menyampaikan kondisi tidak nyaman, sehingga pihak management bisa langsung melakukan follow up.
5) Mengucapkan permohonan maaf atas kendala yang dihadapi oleh tamu.
6) Menyampaikan keluhan tamu terhadap departemen terkait.
7) Memastikan tamu sudah nyaman kembali dengan kamarnya.

Seorang GRO tidak hanya menjalankan tugas sesuai dengan SOP saja. Ada beberapa upaya yang harus dilakukan untuk mengoptimalkan peran, agar pelayanan tamu dapat meningkat.

1) Memahani product knowledge dengan baik sehingga Ketika tamu bertanya bisa memberikan informasi dengan tepat.
2) Mengetahui tempat wisata di area kota tersebut, baik wisata alam, kuliner, dan budaya.
3) Selalu menawarkan bantuan kepada tamu.
4) Memberikan sikap yang ramah tamah dan bersikap profesional.

Sementara itu, Front Desk Agent juga merupakan staf hotel yang berinteraksi langsung dengan tamu. Seorang front desk agent harus berkomunikasi dengan baik, ramah, sopan, dan memiliki pengetahuan yang luas tentamg hotel. Berikut peran FDA dalam pelayanannya di departemen *front office,* dalam jurnal Pariwisata dan Perhotelan oleh Afrilia Putri Alicia & Bagus Indra (2023:5).

1) Merupakan wakil manajemen. Dalam situasi tertentu, Front Desk Agent (FDA) dapat bertindak sebagai wakil manajemen, misalnya dalam menyelesaikan permasalahan tamu. FDA juga berperan menjaga reputasi hotel melalui pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional.
2) Merupakan sumber informasi dan solusi. Front Desk Agent (FDA) berfungsi sebagai pusat informasi utama bagi tamu mengenai fasilitas, layanan, maupun informasi lokal. FDA juga membantu memberikan solusi, misalnya dengan menjelaskan lingkungan hotel serta jam operasional fasilitas tertentu seperti pusat kebugaran (gym).
3) Penanganan reservasi dan registrasi. Front Desk Agent (FDA) bertanggung jawab mengelola reservasi serta proses registrasi tamu saat kedatangan. Tugas ini memerlukan keterampilan organisasi dan kemampuan mengoperasikan sistem manajemen hotel. Sebagai contoh, FDA harus mengonfirmasi reservasi, memeriksa ketersediaan kamar, serta mencatat informasi penting seperti identitas tamu, tanggal kedatangan dan

keberangkatan, dan preferensi kamar.

4) Penanganan keluhan tamu. Front Desk Agent (FDA) menjadi pusat utama dalam menerima dan menangani keluhan tamu, baik yang terkait dengan front office maupun departemen lain di hotel. Oleh karena itu, FDA harus mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan seluruh departemen untuk menyelesaikan permasalahan, seperti permintaan layanan makanan dan minuman, kelengkapan (amenities) kamar, maupun gangguan perangkat elektronik.

BAB III
METODE PENULISAN

3.1 Waktu dan Tempat

Penulisan ini dilakukan di Hotel Sintesa Peninsula Manado, yang berlokasi di Jl. Jend Sudirman, Gunung Wenang, Pinaesaan, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Hotel ini dibangun pada tahun 2008 memiliki 11 lantai dengan 150 kamar serta beberapa meeting room.

Penulisan dilakukan bersamaan dengan Praktek Kerja Lapangan yang dijalankan oleh penulis selama 4 bulan, yaitu dari tanggal 13 februari 2025 sampai 13 juni 2025. Selama proses PKL dan penelitian, penulis di tempatkan di departemen Front Office dan bertugas sebagai trainee FDA. Penulis membantu staf dalam proses check-in, check-out, membuat reservasi, menyiapkan kunci kamar tamu, dan pekerjaan lainnya di departemen front office, sesuai dengan jadwal yang sudah diberikan oleh supervisor.

3.2 Sumber Data

Terdapat dua sumber data dalam penulisan ini:

1) Data Primer

   Menurut Sanjaya (2015:89) Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti melalui interaksi langsung dengan sumber data, baik individu maupun kelompok. Jadi data primer merupakan data yang penulis peroleh dan di ambil secara langsung dari objek yang diteliti berupa hasil observasi dan wawancara yang dilakukan ketika menjalankan PKL di departemen front office hotel Sintesa Peninsula Manado.

2) Data Sekunder

Husein Umar (2013:42) Mendefinisikan data sekunder sebagai "data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.". Dengan artian lain data primer adalah data yang penulis peroleh dari internet dan buku-buku, yang berkaitan dengan judul penulisan yang diteliti.

3.3 Metode Pengumpulan data

1) Metode Observasi

Menurut Arikunto (2006:124), observasi adalah "mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ke tempat yang akan diselidiki." Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi bersamaan dengan Praktek Kerja Lapangan selama 4 bulan di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Penulis mengamati bagaimana komunikasi yang terjalin antar senior ketika melakukan pekerjaan mereka di Front Office, bagaimana kerja sama yang terjalin, dan apa saja upaya yang mereka lakukan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

2) Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab lisan secara langsung antara peneliti dan responden, dengan tujuan memperoleh keterangan yang relevan bagi penelitian. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu senior Front Office, untuk mengetahui kendala apa saja yang membuat beberapa staf tidak dapat bekerja sama dengan baik dalam melakukan pelayanan terhadap tamu.

3) Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah kegiatan atau metode pengumpulan data melalui buku, jurnal artikel, ataupun majalah, yang sesuai dengan topik penelitian.

Penulis dapat mencarinya lewat internet dan juga perpustakaan.

3.4 Analisis Data

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif, dimana data yang diperoleh menggunakan metode observasi, wawancara dan studi pustaka. Untuk menjawab tujuan penulisan Tugas Akhir yang dalam hal ini terapat tiga tujuan yaitu, Bagaimana harusnya GRO dan FDA bekerja sama agar bisa memberikan pelayanan yang baik, Apa saja kendala yang menyebabkan kerja sama antar GRO dan FDA tidak berjalan dengan baik, dan Bagaimana Solusi yang tepat untuk mengatasi kendala tersebut agar pelayanan terhadap tamu dapat dimaksimalkan.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah Hotel

Hotel Sintesa Peninsula Manado berlokasi di pusat Kota Manado, tepatnya di Jalan Jenderal Sudirman No. 1, Gunung Wenang, Kecamatan Wenang, Sulawesi Utara. Hotel ini berada di bawah naungan PT Puncak Mustika Bersama yang merupakan bagian dari Sintesa Group, dengan pemilik Jonny Wijaya dan Martina Wijaya. Nama "Sintesa" diambil dari Sintesa Group, sedangkan "Peninsula" merujuk pada Hotel Menara Peninsula di Jakarta. Lokasi hotel yang saat ini berdiri sebelumnya merupakan Rumah Sakit Gunung Wenang yang kemudian dibeli oleh pemilik. Setelah dilakukan pembangunan, Hotel Sintesa Peninsula Manado akhirnya diresmikan pada 31 Desember 2008 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono.



Gambar 4.1 Hotel Sintesa Peninsula Manado

Sumber: https://www.tripadvisor.co.id/Hotels

Hotel Sintesa Peninsula sendiri menawarkan berbagai fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan para tamu, baik itu wisatawan yang berkunjung untuk tujuan liburan maupun para professional yang melakukan perjalanan bisnis.

Seiring dengan perkembangan Pariwisata di kota Manado, Hotel Sintesa Peninsula terus menjadi bagian integral dari industri ini. Selain menyediakan akomodasi yang berkualitas, hotel ini juga aktif dalam mendukung berbagai kegiatan promosi pariwisata local dan menjadi tuan rumah bagi berbagai acara penting dalam skala local, nasional, maupun internasional.

4.1.2 Visi, Misi, Motto

1) Visi

   A hospitality brand that people preferred and trust.

2) Misi

   No compromise on product and service quality that we provide.

3) Motto

   Always in harmony with you

4.1.3 Logo Hotel



Gambar 4.1.4 Logo hotel sintesa peninsula manado

Sumber: https://www.infospm.sintesahotels.com/guest

Logo Sintesa Peninsula Manado menampilkan tulisan STS yang merupakan singkatan dari Sintesa. Bentuk logo tersebut menyerupai pundi, yang melambangkan kelimpahan dan tidak pernah kekurangan. Huruf “T” digambarkan sebagai payung yang berfungsi melindungi pundi-pundi tersebut,

dengan makna bahwa perusahaan senantiasa berada dalam perlindungan dan akan terus memperoleh keuntungan.

4.1.4 Lokasi Hotel

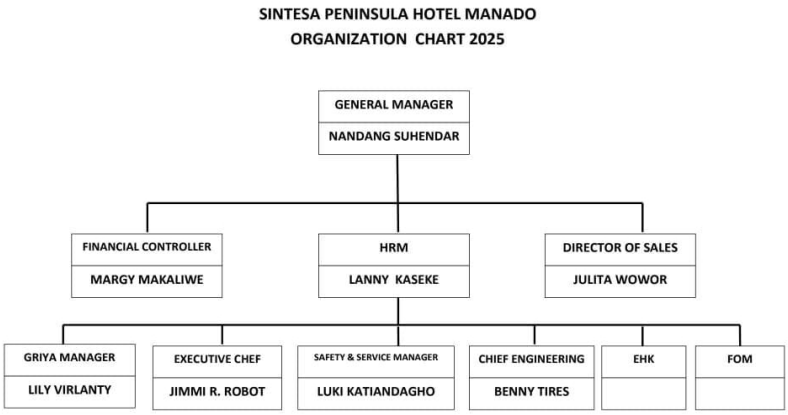
Hotel Sintesa Peninsula Manado terletak di pusat kota Manado, tepatnya di Jalan Jendral Sudirman No. 1, Gunung Wenang, Kecamatan Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara.



Gambar 4.1.3 Lokasi hotel sintesa peninsula manado

Sumber: Maps 2025

4.1.5 Struktur Organisasi Hotel



Gambar 4.1.5 Struktur Organisasi Hotel SPM

Sumber: HRD Sintesa Peninsula Manado 2025

Berdasarkan struktur organisasi diatas, berikut uraian tugas dari Head Of Department yang ada.

1) General Manager

   Mengawasi seluruh operasional hotel, membuat strategi bisnis, dan memastikan keuntungan.

2) Human Recoucers Manager

   Mengelola Perekrutan, pelatihan, dan kesejahteran karyawan hotel.

3) Director of Sales & Marketing

   Menyusun strategi penjualan dan promosi hotel untuk meningkatkan okupansi dan pendapatan.

4) Financial Controller

   Mengatur keuangan hotel, membuat laporan keuangan, dan mengontrol anggaran.

5) Griya Manager

   Mengawasi kelancaran seluruh akktivitas hotel, memastikan tamu mendapat pelayanan ramah, cepat, dan professional, dan memastikan

semua departemen bekerja selaras.

6) Executive Chef

Mengelola dapur hotel, Menyusun menu, menjaga kualitas makanan, dan memimpin tim dapur.

7) Safety & Service Manager

Menjaga standar keselamatan, keamanan tamu dan karyawan, serta kualitas layanan hotel.

8) Chief Engineering

Mengawasi perawatan fasilitas hotel, menangani masalah teknis, dan menjaga efisiensi energi.

4.1.6 Fasilitas Hotel

Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki 7 tipe kamar yang diantaranya adalah, *Superior King, Superior Twin, Studio, Corner Suite, Deluxe Suite, Sintesa Suite,* dan *Preident Suite.*

1) Superior King Room

Kamar superior merupakan kamar yang paling standar di hotel Sintesa Peninsula Manado. Kamar superior sendiri memiliki luas 45 m2 dengan luas bed 200 x 200 cm. Kamar ini sudah dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap di dalamnya (meja, kursi, tv, mini bar, dll). Akan tetapi kamar superior tidak memilki bath tub dan merupakan satu-satunya kamar di hotel Sintesa Peninsula Manado yang tidak memiliki bath tub.

2) Superior Twin Room

Yang membedaknnya dengan superior king adalah luas kasur. Jika superior king memiliki Kasur seluas 200 x 200 cm, kamar superior twin memiliki Kasur seluas 120 x 200 dengan dua Kasur single dalam satu kamar.

3) Studio Room

Kamar Studio memiliki luas 65 m2 dengan luas Kasur 200 x 200 cm dan sudah memiliki fasilitas lengkap di dalamnya (meja, kursi, tv, mini bar, bath tub, dining table, dll). Kamar Studio juga memiliki Living Room yang

tersambung dengan bed room. Disetiap lantai hotel Sintesa Peninsula Manado terdapat satu kamar studio dengan nomor kamar yang berakhiran 21.

4) Corner Suite Room

Sesuai dengan Namanya, kamar corner adalah kamar yang terletak di sudut atau di pojokan. Dengan luas ruangan 72 m2 dan luas bed 200 x 200, kamar corner sudah memiliki fasilitas yang lengkap didalamnya.

5) Deluxe Suite Room

Memiliki luas kamar 70 m2 dan luas Kasur 200 x 200 kamar deluxe suite memiliki ukuran yang sama dengan kamar corner. Yang membedakannya adalah kamar deluxe suite memiliki ruang tamu yang terpisah dengan kamar tidur.

6) Sintesa Suite Room

Kamar ini memiliki luas 115 m2 dan luas kamar 200 x 200 cm, yang mana Sintesa Suite Room lebih luas dari kamar Deluxe Suite Room, ruang tamu dan kamr tidur yang terpisah, serta kamar mandi yang lebih luas, dan fasilitas yang tentunya sudah lengkap.

7) Presindential Suite Room

Merupakan kamar hotel yang paling mewah dan ekslusif. Berukuran besar, luas dan dilengkapi dengan fasilitas mewah, kamar Presidential Suite Room memiliki luas 150 m2 dan luas Kasur 200 x 200. Presidential Suite Room di hotel peninsula manado sudah pernah ditempati oleh Presiden Republik Indonesia ke-6 dan ke-7 yaitu Jend. TNI (Purn.) Dr. H. Susilo Bambang Yudhoyono dan Ir. H. Joko Widodo sebanyak dua kali.

Sintesa Peninsula Manado juga memiliki fasilitas meeting room dengan luas ruangan yang berbeda, diantaranya:

1) Lotus (dibagi menjadi lotus 1 dan lotus 2)
2) Jasmine
3) Alamanda

4) Frangipani

5) Heliconia

6) Tulip

8) Hibiscus

9) Bougainvillea

Fasilitas yang tersedia antara lain meja, kursi, LCD proyektor, dll.

4.2 Hasil Observasi

4.2.1 Standar Operational Prosedur Guest Relation Officer

No	SOP (Standar Operational Prosedur) GRO	Sering Dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak Dilakukan	Keterangan
1.	Menyambut tamu saat kedatangan di pintu masuk/lobi hotel		√		dilakukan 2 kali dalam sehari, di waktu siang dan sore hari
2.	Menawarkan bantuan pembawan barang (bila tidak ada bellboy)			√	-
3.	Melakukan check-in assistance (mendampingi tamu saat check-in)	√			dilakukan 5-7 kali oleh GRO dalam satu hari
4.	Menginformasikan fasilitas hotel kepada tamu baru		√		hanya dilakukan 1 kali dalam satu hari

5.	Melakukan courtesy call setelah tamu check-in			√	-
6.	Menangani keluhan tamu dan mencatat dalam log book pelayanan		√		dilakukan 3 kali dalam satu hari
7.	Menyapa tamu VIP secara personal dan memberikan perhatian khusus	√			Menyapa tamu VIP masuk dalam kategori sering dilakukan karena merupakan tugas utama GRO setiap kali ada tamu VIP. Namun di Hotel Sintesa Peninsula Manado sendiri tidak setiap hari ada tamu VIP yang datang, dalam seminggu biasanya hanya ada 2-3 VIP saja.
8.	Menyusun laporan harian aktivitas tamu kepada manager front office			√	-
9.	Melakukan follow-up terhadap permintaan atau kebutuhan tamu	√			dilakukan 4-5 kali oleh GRO dalam sehari, tergantung berapa banyak

					occupancy hotel dihari itu.
10.	Mengucapkan salam perpisahan saat tamu check-out		√		Dilakukan setidaknya 1 kali dalam satu hari.

Tabel 4.2.1 Standar Operasional Prosedur GRO

Sumber: Dokumen Sintesa Peninsula Manado 2015 & wawancara bersama GRO

Berdasarkan paparan *Standar Operasional Prosedur Guest Relation Officer* diatas, berikut hasil observasi yang ditemukan:

1. Kategori Sering Dilakukan

   Yang masuk dalam tugas yang sering dilakukan oleh guest relation officer hanya tiga, diantaranya:

   a) Mendampingi tamu saat *check-in*, hal ini karena GRO sering berdiri di depan counter *front office,* jadi ketika ada tamu yang datang GRO bisa langsung menanyakan keperluan tamu tersebut dan membantunya.
   b) Menyapa tamu VIP secara personal dan memberikan perhatian khusus, karena hal ini merupakan tugas utama GRO, maka setiap ada tamu VIP yang datang GRO menjadi staf front office terdepan yang menangani tamu tersebut. Itulah mengapa tugas ini sering dilakukan oleh GRO ketika ada tamu VIP.
   c) Melakukan *follow-up* terhadap permintaan atau kebutuhan tamu, biasanya permintaan tamu yang sering di tangani oleh GRO adalah tamu yang berada di area lobby dan restoran.

2. Kategori Jarang Dilakukan

   Terdapat tiga hal juga yang jarang dilakukan oleh GRO, diantaranya:

   a) Menyambut tamu saat kedatangan di pintu masuk/lobi hotel, hal

ini jarang dilakukan oleh Guest Relation Officer, karena GRO hanya berdiri di pintu masuk hotel pada saat akan menyambut tamu VIP saja.

b) Menginformasikan fasilitas hotel kepada tamu baru, sama seperti meyambut tamu, menginformasikan fasilitas hotel juga jarang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* karena GRO jarang *stand by* di lobi hotel.

c) Mengucapkan salam perpisahan saat tamu *check-out***,** hal ini jarang dilakukan oleh guest relation officer karena biasanya salam perpisahan hanya khusus dilakukan pada saat ada tamu VIP.

d) Menangani keluhan tamu dan mencatat dalam *log book* pelayanan, GRO hanya menerima keluhan tamu saja tapi tidak mencatatnya dalam *log book* pelayanan karena keluhan tamu sudah di isi dalam guest review.

3. Kategori tidak dilakukan

a) Menawarkan bantuan pembawaan barang (bila tidak ada *bellboy*), untuk penawaran pembawaan barang tamu biasanya dilakukan oleh front desk agent, dan jika tidak ada bellboy maka front desk agent akan meminta bantuan sekuriti untuk membawakan barang tamu.

b) Melakukan courtesy call setelah tamu *check-in,* berdasarkan observasi dilapangan, *courtesy call* dilakukan oleh *front desk agent* pada saat tamu akan *check-out*, dan *guest relation officer* sendiri tidak melakukan *courtesy call* baik setelah tamu *check-in* maupun ketika tamu akan *check-out.*

c) Menyusun laporan harian aktivitas tamu kepada manager front office, Berdasarkan hasil observasi selama empat bulan di hotel Sintesa Peninsula Manado, GRO tidak pernah melakukan tugas penyusunan laporan harian aktivitas tamu kepada manager front office maupun kepada supervisor.

4.2.2 Standar Operational Prosedur Front Desk Agent

No.	SOP (standar operational procedure) FDA	Sering Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan	Keterangan
1.	Mengetahui Product Knowledge, terutama tentang Kamar (tipe, harga, luas kamar, dll).	√			Sudah dikuasai setiap saat oleh FDA
2.	Menghandle tamu check out, mengecek untuk balancing (sesuai bookingan masing2) pada waktu di shift pagi.	√			Dilakukan 12 kali dalam satu hari (bisa lebih atau kurang dari itu, tergantung berapa banyak tamu yang akan check out)
3.	Menerima pembayaran room (kamar), meeting/event/birthday/wedding, laundry, transportation, print out, fotocopy, dll.	√			Dilakukan 5 kali dalam satu hari (bisa lebih/kurang tergantung berapa kamar/meeting room yang di pesan)
4.	Memposting pembayaran di system baik berupa cash, kartu debit, kartu kredit, ataupun Bank Transfer.	√			Dilakukan sekitar 5 kali dalam satu hari (bisa lebih/kurang tergantung berapa kamar yang terjual)
5.	Menguasai bookingan dari sales, baik bentuk Group ataupun hanya bookingan PA.	√			Sudah dikuasai setiap saat oleh FDA
6.	Menguasai cara pembayaran setiap ONLINE TRAVEL, baik di move house atau bisa	√			Dilakukan 5-7 kali dalam satu

No.	SOP (standar operational procedure) FDA	Sering Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan	Keterangan
	Menghandle tamu check in, mulai dari Registrasi sampai selesai pembayaran (jika tamu personal). city ledger (jangan lupa sertakan voucher bookingan).				hari (tergantung berapa banyak tamu yang akan reservasi hari itu)
7.	Menghandle tamu check in, mulai dari Registrasi sampai selesai pembayaran (jika tamu personal).	√			Dilakukan 5-7 kali dalam satu hari (bisa lebih/kurang, tergantung berapa banyak tamu yang check in)
8.	Menghandle Group check in, mulai dari siapkan rooming list, kunci kamar dan pastikan total kamar yang di booking oleh sales sesuai dengan kunci yang akan di terima oleh panitia/tamu.	√			Sering dilakukan oleh FDA kalau ada grup yang masuk, tapi biasanya dalam satu bulan hanya ada 3-4 grup saja
9.	Menghandle complaint dengan memberikan jalan keluar dari tamu dan menerima requesan dari tamu, dan tahu bagaimana cara follow up (infokan ke department yang bersangkutan).		√		Dilakukan sekitar 3 kali dalam satu hari (bisa lebih/kurang)
10.	Menguasai system dengan baik dan cekatan.	√			Sudah dikuasai setiap saat oleh FDA
11.	Menguasai Bahasa Asing (bahasa inggris) jika hotel ada tamu dari luar negeri.		√		Dilakukan 1 kali dalam satu hari

No.	SOP (standar operational procedure) FDA	Sering Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan	Keterangan
					(disesuaikan dengan ada atau tidak tamu asing)
12.	Menguasai dan mengetahui situasi hotel pada saat shift/kerja (event, grup, occupancy kamar, tamu VIP, dll)	√			Sudah dikuasai setiap saat oleh FDA
13.	Berkomunikasi dengan baik kepada sesama rekan kerja, terlebih dengan tamu (ketika handle tamu).			√	-
14.	Mengetahui dan menguasai formulir2 yang ada di sekitar area kerja dan tahu untuk kegunaannya.	√			Sudah dikuasai setiap saat oleh FDA
15.	Mengecek email Reservasi, jika ada bookingan baru.	√			dilakukan sekitar 7 kali atau lebih dalam satu hari
16.	Menghandle tamu complain jika minta untuk pindah kamar, jika masih bisa di follow up, usahakan tidak usah pindah kamar, namun jika tamu bersikeras untuk pindah, siapkan kamar baru dan koordinasikan dengan HK & ENG tim.	√			Dilakukan sekitar 3 kali dalam 1 hari (tergantung berapa banyak kamar yang terisi dan berapa banyak komplain dari tamu
17.	Menguasai MICE (bookingan Group) mulai dari mengisi blockingan kamar, rate, breakdown breakfast, dan juga cara pick up member.	√			FDA sudah menguasai hal ini setiap saat
18.	Meng- set- Up Wake up call / morning call, jika tamu meminta.		√		Dilakukan sekitar 4 kali dalam satu minggu

No.	SOP (standar operational procedure) FDA	Sering Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan	Keterangan
19.	Menerima Voucher compliment yang diberikan sales / tamu untuk bookingannya. Jangan lupa untuk di tulis nomor folio (nomor reservasi di distem) di voucher.	√			Dilakukan sekitar 3 kali dalam satu hari (bisa lebih/kurang
20.	Mengetahui perbedaan PAID Voucher dan Voucher Compliment. Jika paid voucher adalah bookingan yang menggunakan voucher tapi dalam bookingan/system tetap ada harga yang di cantumkan, kalau voucher compliment tidak ada ratenya, dan jangan lupa untuk mengganti segmentnya menjadi COMPL.	√			Sudah dikuasi oleh FDA setiap saat
21.	Mengetahui perbedaan extend hari dan extend check out check in.	√			Sudah dikuasai oleh FDA, tapi dalam pelaksanaanya tergantung berapa tamu yang akan extend hari itu, biasanya sekitar 2-3 kali dalam satu hari
22.	Mengoverhand house bank dengan baik kepada shift berikutnya.	√			Dilakukan 3 kali dalam satu hari
23.	Menulis semua informasi ke dalam LOG BOOK. Semua informasi, bookingan, complaint tamu, semuanya harus di tulis dengan baik, sehingga semua FDA dapat infonya.			√	-
24.	Mengetahui cara membuat kunci kamar, jika pintu kamar	√			Sudah dikuasai oleh

No.	SOP (standar operational procedure) FDA	Sering Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan	Keterangan
	bermasalah tahu menggunakan alat EMERGENCY dan tahu untuk follow up –nya				FDA setiap saat. Dilakukan 5-7 kali dalam satu hari (kadang bisa lebih dari itu tergantung berapa tamu yang akan check in)
25.	Mengetahui cara buka SDB (SAVE DEPOSIT BOX) setiap kamar			√	-
26.	Menguasai dan mengetahui cara follow up ketika tamu menanyakan tentang barang ketinggalannya (Lost & Found).	√			Sudah dikuasai oleh FDA, dilakukan sekitar 2-3 kali dalam satu hari.
27.	Mengclosing chasier/journal masing2 sebelum selesai shift.	√			Dilakukan 3 kali dalam satu hari
28.	Stand by selama shift.	√			Dilakukan setiap saat oleh FDA dalam setiap shift

Tabel 4.2.2 Standar Operational Prosedur FDA

Sumber: Dokumen Sintesa Peninsula Manado 2008 & Hasil Observasi Penulis

Berikut ini adalah hasil observasi tugas dan tanggung jawab front desk agent berdasarkan standar operasional yang ada:

1. Kategori sering dilakukan

Hampir semua tugas sudah sering dijalankan oleh *front desk agent*, namun terdapat beberapa yang belum dijalankan. Berdasarkan hasil observasi, sebanyak 22 dari 28 tugas dan tanggung jawab sudah sering dilakukan oleh *front desk agent.*

2. Kategori jarang dilakukan

    a) Menguasai bahasa asing, terdapat salah satu front desk agent yang tidak menguasai bahasa inggris/bahasa asing, sehingga sedikit kesulitan saat menangani tamu dari luar negeri.

    b) Meng-set-up *wake up call,* Hal ini terjadi bukan karena FDA yang tidak melakukan tugasnya tapi karena jarang ada permintaan dari tamu.

    c) Menghandle complaint dengan memberikan jalan keluar dari tamu dan menerima requesan dari tamu, dan tahu bagaimana cara follow up (infokan ke department yang bersangkutan). FDA tidak memberikan jalan keluar sesuai dengan keinginan tamu, tapi biasanya FDA langsung menghubungi departemen yang bersangkutan dengan komplain tamu. Misalkan, tamu komplain soal AC yang tidak dingin makan FDA akan langsung menghubungi bagian engineering untuk memperbaikinya di kamar tamu, dan memimta tamu untuk menunggu sampai AC selesai diperbaiki.

3. Kategori tidak dilakukan

    a) Berkomunikasi dengan baik kepada sesama rekan kerja, ada front desk agent yang tidak melakukan hal ini, front desk agent tersebut menjawab atasan dengan tidak ramah di grup chat, sehingga membuat atasan marah dan terjadi pertengkaran.

    b) Menulis semua informasi ke dalam *log book* dengan baik, ada

FDA yang belum melakukan hal ini. Sehingga ketika pergantian shift, ada kesalahan yang terjadi di shift selanjutnya karena informasi tidak tersampaikan dengan baik oleh FDA di shift sebelumnya. Contohnya ketika ada tamu yang belum melakukan pembayaran dan FDA di shift 1 tidak menyampaikan hal tersebut kepada FDA yang akan bertugas di shift selanjutnya, atau tidak meng-over handle, maka informasi itu terlewatkan dan pembayaran tersebut tidak di tagihkan kepada tamu.

c) Mengetahui cara buka save deposit box setiap kamar, ada front desk agent yang belum tahu cara membuka save deposit box dikamar tamu, sehingga mengalami kesulitan saat ada barang tamu yang tertinggal dan terkunci didalam save deposit box.

4.2.3 Upaya yang Harus Dilakukan Oleh Guest Relation Officer dan Front Desk Agent Agar Pelayanan Tamu Dapat Meningkat

No	Upaya Yang Dilakukan	Penjelasan
1.	Menjalankan standar operasional prosedur secara konsisten	Tugas sesuai standar harus dilakukan kepada semua tamu, tidak hanya VIP. Meningkatkan konsistensi dalam setiap pelayanan.
2.	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi	Briefing rutin dan pencatatan aktivitas tamu agar seluruh staf saling mengetahui kebutuhan dan keluhan tamu.
3.	Pelatihan soft skills dan layanan tamu	Pengembangan kemampuan komunikasi bahasa asing,

No	Upaya Yang Dilakukan	Penjelasan
		penanganan keluhan, dan sikap ramah tamh.
4.	Evaluasi kinerja secara berkala	Menggunakan feedback dari tamu dan tasan untuk mengetahui kekurangan dan melakukan perbaikan.
5.	Membangun budaya kerja kolaboratif	Menanamkan prinsip bahwa pelayanan adalah tanggung jawa Bersama, bukan hanya dibebankan pada satu pihak.
6.	Proaktif dalam menyambut dan membantu tamu	Tidak menunggu tamu meminta, tetapi aktif menawarkan bantuan dan mengenali kebutuhan tamu sejak awal.
7.	Menjaga penampilan dan *attitude* profesional	Penampilan yang rapih dan sikao yang ramah akan meninggalkan kesan positif, meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

Tabel 4.2.3 Upaya yang Harus Dilakukan Oleh Guest Relation Officer dan Front Desk Agent Agar Pelayanan Tamu Dapat Meningkat

Sumber: hoteljob.id, researchgate.net, pelatihanhotel.com, expertia.ai, alloralinen.com.

Dari paparan diatas didapati bahwa, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur menjadi factor utama yang menghambat kerja sama antara *guest relation officer* dan *front desk agent.* Terutama dari pihak guest relation officer, dimana masih banyak tugas dan

tanggung jawab yang tidak dilakukan dan dikerjakan sesuai standar operasional prosedur. Hal ini harus segera di tangani agar kedua pihak bisa menjalin kerja sama dengan baik.

Kerja sama antara guest relation officer dan front desk agent sangat penting karena bisa memastikan bahwa setiap bagian pelayanan tamu, mulai dari kedatangan hingga keberangkatan, berjalan lancar. *Front desk agent* bertanggung jawab atas proses *check-in* dan *check-out* yang lancar, sementara *Guest relation officer* memastikan bahwa tamu merasa diperhatikan dan dilayani secara individual. Dengan kombinasi keduanya, tamu akan memiliki pengalaman yang baik dan profesional.

Kesalahan informasi seperti penempatan kamar, permintaan khusus tamu, dan pengaduan yang belum terselesaikan dapat dihindari dengan komunikasi yang baik antara *Guest Relation Officer* dan *Front Desk Agent*. Mereka dapat bekerja sama untuk berbagi informasi penting secara cepat, memungkinkan mereka untuk menangani kebutuhan tamu dengan cepat tanpa tumpang tindih tugas.

Pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai harapan dari front desk akan membuat tamu merasa dihargai. Jika GRO dan FDA bekerja sama dengan baik, mereka dapat menciptakan suasana profesional dan hangat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan tamu dan mendorong mereka untuk menginap lagi.

Pelayanan tamu mencerminkan citra hotel; kerja sama yang harmonis antara GRO dan FDA menunjukkan sistem kerja yang profesional dan terorganisir, yang memberi kesan baik kepada tamu dan manajemen internal.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, berikut beberapa hal yang didapati dalam kerja sama antara GRO dan FDA di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

4.3.1 Identifikasi Kendala Yang Menyebabkan Kerja Sama Antara GRO dan FDA Tidak Berjalan Dengan Baik

Terdapat beberapa masalah utama yang menjadi kendala dalam kerja sama *Guest Relation Officer* (GRO) dan *Front Desk Agent* (FDA) di hotel Sintesa Peninsula Manado:

a) Kurangnya komunikasi yang lancar dan efektif

   Komunikasi antara GRO dan FDA yang masih kurang efektif, sehingga informasi yang seharusnya dikirim segera dan tepat waktu seringkali tertunda atau tidak disampaikan sepenuhnya, yang menyebabkan miskomunikasi dan koordinasi yang buruk dalam pelayanan tamu.

b) Beberapa tugas tidak dijalankan secara penuh oleh Guest Relation Officer dan Front Desk Agent

   Salah satu contoh yang ditemukan adalah bahwa GRO tidak bertanggung jawab atas tugas menghubungi tamu untuk memastikan mereka nyaman selama menginap, yang merupakan bagian penting dari menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan bukti kepedulian hotel terhadap kebutuhan dan kepuasan tamu. Tidak terlaksananya tugas ini menunjukkan kelemahan dalam menjalin komunikasi dengan tamu setelah check-in, dan masih banyak tugas-tugas yang tidak dijalankan sesuai standar operasional prosedur oleh guest relation officer.

   Dari FDA sendiri ditemukan adanya staf yang masih tidak maksimal menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ada, seperti tidak meng-over handle dengan baik dan tidak menguasai bahasa asing.

c) Guest Relation Officer adalah pihak yang tidak menjalankan standar operasional prosedur yang ada

   Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan paparan standar operasional prosedur, guest relation officer hanya menjalankan 30% dari tugas dan tanggung jawab yang seharusnya. 40% jarang dilakukan dan 30% tidak dilakukan oleh guest relation officer. Hal ini menunjukkan bahwa

pelayanan tamu hotel tidak mengikuti standar operasional prosedur. Sebagai orang yang bertanggung jawab untuk menjaga hubungan baik antara hotel san tamu, guest relation officer memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan, mulai dari meyambut tamu, menangani keluhan, dan memberikan informasi tentang layanan hotel secara proaktif. Apabila Sebagian besar dari tugas-tugas tersebut tidak dijalankan, maka akan terjadi penurunan kualitas pelayanan, penurunan Tingkat kepuasan tamu, dan citra hotel menjadi buruk.

4.4 Solusi Yang Dapat Dilakukan

a) Meningkatkan Intensitas dan Kualitas Komunikasi Melalui Morning Briefing

   Agar informasi dapat tersampaikan secara jelas dan merata, diperlukan mekanisme komunikasi yang lebih efektif, seperti briefing harian, penggunaan papan komunikasi, atau grup koordinasi online antar-shift.

b) Membangun Sikap Saling Mengisi dan Saling Menghargai

   GRO dan FDA harus saling memahami peran masing-masing dan punya inisiatif serta usaha untuk bekerja sama, bukan membebani satu sama lain. Kerja sama ini dapat ditingkatkan melalui pelatihan internal dan kegiatan *team building* berkala.

c) Penguatan Peran Atasan dalam Memberikan Arahan dan Monitoring

   Atasan, baik supervisor maupun manajer departemen, harus lebih aktif dalam memberikan arahan yang jelas, melakukan evaluasi rutin, dan memberikan umpan balik kepada setiap staf. Pengawasan yang terarah akan membantu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur menjadi lebih konsisten, dan yang pastinya atasan harus menjadi contoh yang melaksanakan lebih dulu standar operasional prosedur yang berlaku.

Penulisan ini menunjukkan bahwa kerja sama antara GRO dan FDA sangat bergantung pada komunikasi yang baik, peran yang jelas yang sesuai dengan

Standar Operasional Prosedur. Pelayanan hotel akan lebih terorganisir, responsif, dan puas jika ketiga komponen ini dapat diperkuat.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi tentang bagaimana *KERJA SAMA ANTARA GUEST RELATION OFFICER (GRO) DAN FRONT DESK AGENT (FDA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO* dapat disimpulkan bahwa:

a) Kerja sama antara GRO dan FDA memiliki peran yang sangat penting untuk keberhasilan pelayanan front office. Kolaborasi keduanya sangat menentukan kelancaran proses penyambutan, penanganan kebutuhan tamu, penanganan keluhan, hingga pelayanan pasca kedatangan (after service).

b) Pelaksanaan kerja sama belum terjalin dengan baik, karena masih terdapat beberapa hambatan internal yaitu pelaksanaan standar operasional prosedur yang belum maksimal oleh beberapa staf, yang memengaruhi efektivitas kerja sama, seperti tumpang tindih tugas dan kurangnya komunikasi rutin.

c) Salah satu contoh nyata ketidakefektifan kerja sama adalah tugas courtesy call yang harusnya adalah tugas Guest Relation Officer, tapi dilakukan oleh Front Desk Agent. Hal ini menunjukkan bahwa perlu ada penataan ulang peran agar masing-masing posisi dapat melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka.

d) Kurangnya pelaksanaan tugas-tugas utama dan beberapa tugas lainnya oleh Guest Relation Officer dan Front Desk Agent menunjukkan lemahnya pengawasan internal dan kurangnya kedisiplinan terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur, yang berpontensi menurunkan standar pelayanan serta citra profesionalisme hotel dalam memberikan pengalaman menginap yang berkualitas kepada para tamu.

e) Meskipun ada beberapa kendala, namun dengan Solusi yang didapat, kerja sama Guest Relation Officer dan Front Desk Agent masih dapat ditingkatkan. terutama jika didukung oleh sistem komunikasi internal yang efektif, pelatihan rutin, dan peningkatan budaya kerja tim.

5.2 Saran

Agar kerja sama antara GRO dan FDA dapat berjalan lebih optimal dan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pelayanan tamu, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

a) Penegasan peran dan tanggung jawab melalui Standar Operasional Prosedur

Sangat disarankan agar manajemen hotel melakukan evaluasi dan sosialisasi ulang terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga setiap karyawan memahami batasan dan tanggung jawab yang terkait dengan masing-masing posisi.

b) Pelaksanaan *briefing* gabungan secara rutin

Untuk meningkatkan koordinasi, perlu diadakan pertemuan harian antara *Guest Relation Officer* dan *Front Desk Agent*, yang difasilitasi oleh *Supervisor Front Office*. Pertemuan ini bertujuan untuk meningkatkan komunikasi antarposisi, menyamakan persepsi, dan membahas kondisi operasional harian.

c) Peningkatan kompetensi melalui pelatihan internal

Hotel harus rutin mengadakan pelatihan tentang pelayanan prima, komunikasi efektif, dan kerja tim. Pelatihan ini diharapkan dapat memperkuat hubungan kerja antarstaf dan meningkatkan pemahaman tentang prosedur kerja.

d) Monitoring dan evaluasi kerja sacara berkala

Untuk mengevaluasi seberapa baik kerja sama di tempat kerja dan memberikan umpan balik atau bimbingan jika ada masalah dalam

pelaksanaan tugas, diperlukan pengawasan langsung dari atasan (supervisor).

e) Menumbuhkan budaya kerja kolaboratif

Untuk meningkatkan pelayanan tamu, manajemen harus mendorong lingkungan kerja yang saling mendukung dan menghargai. Sikap profesional, keterbukaan terhadap kritik, dan rasa tanggung jawab bersama akan menjadi fondasi kuat.

DAFTAR PUSTAKA

Drs. A. Bambang Sujatno, CHA (2007:16). *Front Office Operations.* Yogyakarta: Andi. (hal. 16)

Darmawan, D. (2020:12). *Front Office: Teori dan Praktik di Industri Perhotelan.* Bandung: Alfabeta.

Darmawan, D. (2020:25). *Front Office: Teori dan Praktik di Industri Perhotelan.* Bandung: Alfabeta.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2010:5). *Essentials of Management: An International Perspective.* New Delhi: Tata McGraw-Hill.

Soekanto, S. (2012:67). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

Bardi, J. A. (2011:154). *Hotel Front Office Management. 5th Edition*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Foster, D. L. (2002:112). *An Introduction to Travel & Tourism*. New York: Glencoe/McGraw-Hill.

Bardi, J. A. (2011:91). *Hotel Front Office Management (5th ed.)*. Hoboken: John Wiley & Sons.

Komar, R. (2014:88). *Hotel Management. Bandung*: Alfabeta.

Sujatno, A. B. (2011:16). *Front Office Operation*. Yogyakarta: Andi.

Sugiarto, E. (2018:65). *Manajemen Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Walker, J. R. (2017:80). *Introduction to Hospitality*. 7th Edition. Pearson Education.

Yasopa Rawindati & Septi Wulandari (2025). *Optimalisasi Peran Guest Relation Officer (GRO) Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel*. MABHA Jurnal., 42-51.

Afrilia Putri Alicia & Bagus Indra (2023). *Peranan Front Desk Agent dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Ascent Premiere Hotel dnd Convention Malang*. Jurnal Pariwisata dan Perhotelan, *Hal* 1-8

Detikcom. (2025). *Pengertian Reservasi Adalah: Simak Jenis, Manfaat, dan Klasifikasinya. Detik.com*. Diakses 26 Juni 2025, dari

Populix. (2024). *Data Primer: Pengertian, Fungsi, dan Contohnya.* Diakses 30 Juni 2025, dari https://info.populix.co/articles/data-primer-adalah

DetikEdu. (2023, 26 Juli). *Definisi Data Sekunder dan Cara Memperolehnya*. *detikEdu*. Diakses pada 7 Juli 2025, dari https://www.detik.com

Repository IAIN SAS Babel. (n.d.). Bab III: *Metodologi Penelitian*. Diakses 3 Agustus 2025, dari https://repository.iainsasbabel.ac.id/2141/3/BAB%20III_1911108.pdf

LAMPIRAN





Wawancara Bersama *Senior Supervisor Front Office* Di Hotel Sintesa Peninsula Manado