BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia cukup meningkat, hal itu bisa dilihat dari seiring bertambahnya jumlah wisatawan yang berkunjung di Indonesia. Dengan semakin berkembangnya pariwisata, banyak investor yang berlomba - lomba untuk membuat suatu akomodasi hotel yang menawarkan berbagai fasilitas yang menarik dan variasi harga. Hotel saat ini bukan saja sebagai tempat untuk menginap, namun hotel sekarang sudah menjadi media untuk menyalurkan gaya hidup masyarakat yang semakin modern.

Segala fasilitas yang ditawarkan hotel saat ini sangat beragam dimana mereka menawarkan fasilitas dari aspek kesehatan, kuliner, *fashion*, kecantikan, media pertemuan bisnis, seminar, tempat berlangsungnya pesta pernikahan (resepsi), lokakarya, musyawarah nasional dan bahkan tidak sedikit hotel yang memperbolehkan pengunjung membawa binatang peliharaan. Hotel dijadikan sebagai tempat melakukan berbagai kegiatan karena memang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh para tamu.

Sumber daya manusia di era globalisasi seperti sekarang ini, dituntut untuk memiliki kemampuan *hardskill* dan *softskill* serta mampu menyelesaikan pekerjaan dalam satu devisi. Karena dengan memiliki sumber daya manusia yang berkompeten akan memperlancar tugas dan tanggung jawab dipekerjaan yang di

bebankan. Akomodasi atau hotel memiliki beberapa *department*, yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Human Resource Department, Accounting Department dan Purchasing Department*.

Front Office Department memiliki bagian - bagian yang membantu dalam operasional, antara lain : *Telephone Operator, E-Commers and Reservation, Front Desk Agent (FDA), Guest Relation Officer (GRO) dan Concierge*. *Guest relation officer* di era millenium ini tidak hanya menjalakan satu pekerjaan saja, namun juga membantu *back up* operasional *Front Desk Agent*.

Salah satu bagian yang penting dalam membantu operasional di *front office* adalah *Guest Relation Officer (GRO)*. Apabila tidak ada seorang *Guest Relation Officer (GRO)*, maka pelayanan untuk tamu *VIP(Very Important Person)* akan terbatas, seperti menyiapkan *welcome letter, fruit basket* di dalam kamar serta mengantarkan tamu menuju kamarnya dan menerangkan semua fasilitas yang terdapat di hotel belum lagi membuat laporan harian mengenai *guest comment* dan *courtesy call after check in*.

Dari sekian banyaknya uraian tugas dan tanggung jawab yang begitu besar demi persaingan menghadapi era globalisasi yang bersaing disinilah penulis terfikir untuk mengangkat suatu judul yaitu **"TUGAS *GUEST RELATION OFFICER (GRO)* PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI HOTEL GRAND DAFAM SIGNATURE SURABAYA"**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah tugas *Guest Relation Officer (GRO)* di Hotel Grand Dafam Signature Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan Penulisan

Sesuai judul yang diangkat, maka tujuan penulisan ini adalah :

Mengetahui tugas *Guest Relation Ofiicer (GRO)*

Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini :

1. Bagi Penulis :
   a. Memahami tugas *Guest Relation Officer (GRO)*
   b. Memahami alur kerja *Guest Relation Officer (GRO)* dalam meningkatkan keterampilan serta pelayanan terhadap tamu
2. Bagi Perusahaan :
   a. Membantu perusahaan dalam meningkatkan pengetahuan dan pelatihan sumber daya manusia mengenai uraian tugas dan tanggung jawab kerja
   b. Sebagai bahan masukan perusahaan agar lebih memperhatikan kinerja *Guest Relation Officer (GRO)* dalam melayani tamu selama menginap
3. Bagi Politeknik NSC Surabaya :
   a. Mahasiswa dapat memahami pengertian dan uraian pekerjaan *Guest Relation Officer (GRO)*

b. Dapat menjadi pengetahuan bagi mahasiswa untuk lebih meningkatkan daya saing dalam dunia kerja