

**PERAN GUEST SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI
HOTEL KOKOON BANYUWANGI**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III

Jurusan Manajemen



Oleh

Indra Oktavianto

NIM. 1907031029

PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**



Pembimbing I

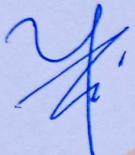
Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

Pembimbing II

Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par
NIP. 198412142015041002

Tugas Akhir oleh Indra Oktavianto ini telah
dipertahankan di depan dewan penguji pada
Rabu, 06 juli 2022

Dewan Penguji,



Trianasari, Ph.D., CHE

NIP. 197006062002122002

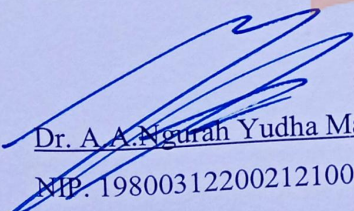
(Ketua)



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par

NIP. 198412142015041002

(Anggota)



Dr. A. A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, M.Pd.

NIP. 198003122002121002

(Anggota)



LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai ahli gelar madya

Pada


Hari : Rabu


Tanggal : 06 Juli 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001


Dr. A. A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, M.Pd.
NIP. 198003122002121002



(Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si)

NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul **“Peran Guest Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Hotel Kokoon Banyuwangi”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja,

Yang Membuat Pernyataan,



Indra Oktavianto

NIM. 1907031029

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Peran Guest Service Dalam Meningkatkan Pealayanan Tamu Di Hotel Kokoon Banyuwangi”**. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar ahli madya di Universita Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa moral maupun material. Dengan itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.P.d selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas dukungan yang berupa motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana,
2. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,AK.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas dukungan yang berupa motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana,
3. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha,
4. Bapak Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, M.Pd Selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan,
5. Ibu Trianasari, Ph.D.,CHE selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini,
6. Bapak Dr. I Gede Nugraha, S.S., M.Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
7. Bapak Doddy Pribadi selaku General Manager Hotel Kokoon Banyuwangi yang telah bersedia membantu dalam hal memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Hotel Kokoon Banyuwangi,

8. Ibu Resti Mira Rizki selaku *Guest Service Manager* Hotel Kokoon Banyuwangi yang telah bersedia membantu memberikan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini,
9. Bapak Yudi Prastyo Hartoyo selaku *Duty Manager* dan Bapak David Setya Budi selaku *Guest Service Supervisor* yang telah bersedia membantu dalam memberikan arahan, data, bimbingan, motivasi serta evaluasi bagi penulis dalam melaksanakan proses penelitian ini.
10. Kedua orang tua penulis yang selalu dan tetap memberikan dukungan dan motivasi dan,
11. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis berharap tugas akhir ini sering bermanfaat untuk penelitian ke depan. Untuk kesempurnaan tugas akhir ini, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tugas akhir ini sering bermanfaat dan bermanfaat bagi semua orang, terutama untuk acara planet pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan.

Singaraja,.....

Indra Oktavianto

DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	ii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaar Teotritis.....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Deskripsi Konsep	5
2.1.1 Konsep Kantor Depan Hotel.....	5
2.1.2 Pengertian Guest Relation Officer.....	7
2.1.3 Definisi Pelayanan Tamu	10
2.2 Telaah Hasil Penelitian Sebelumnya	12
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian.....	19
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	20
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	21

3.4.1 Data Primer.....	21
3.4.2 Data Sekunder.....	21
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.5.1 Observasi.....	21
3.5.2 Wawancara.....	22
3.5.3 Dokumentasi.....	22
3.6 Metode Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan	23
4.2 Implikasi Penelitian.....	34
BAB V PENUTUP.....	35
5.1 Simpulan	35
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Telaah Hasil Penelitian sebelumnya.....	12
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Lokasi penelitian.....33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	39
Lampiran 2 Foto-Foto Pelaksanaan Observasi.....	40
Lampiran 3 Foto-Foto Kokoon Hotel Banyuwangi.....	41
Lampiran 4 Surat Pernyataan Keaslian.....	42
Lampiran 5 Riwayat Hidup Penulis.....	43

