

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

OLEH:

Indra Oktavianto, NIM. 1907031029

Jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Perhotelan

ABSTRAK

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa peran *guest service* dalam meningkatkan pelayanan tamu sangat penting untuk diterapkan di Hotel Kokoon Banyuwangi, demi kepuasan para tamu dan menciptakan citra yang positif. Metode penelitian yang digunakan dapat berupa metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pencarian data dalam jenis observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh adalah layanan tamu memiliki peran penting dalam tingkat kepuasan tamu di Hotel Kokoon Banyuwangi. Layanan tamu memiliki peran penting dan mempengaruhi pengoperasian hotel yang anggun karena area depan adalah pusat informasi hotel di mana ketika tamu tiba untuk waktu utama mereka bertemu dengan staf pemeliharaan tamu. Sehingga dengan upaya peningkatan kualitas layanan, seperti menjaga standar pelayanan yang konsisten dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada agar prosedur kerja, tugas, dan pelaksanaan kerja *guest service* berjalan dengan lancar dan optimal. Penerapan kinerja dalam layanan tamu tidak terlepas dari hubungan antar departemen yang saling melengkapi dan membantu dalam upaya meningkatkan standar layanan kepada tamu dan meningkatkan pendapatan perusahaan.

Kata kunci: Guest service, pelayanan, standar operasional prosedur

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

OLEH:

Indra Oktavianto, NIM. 1907031029

Jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Perhotelan

ABSTRACT

This research has shown that the role of guest service in improving guest services is very important to be applied at Hotel Kokoon Banyuwangi, for the satisfaction of guest and creating a positive image. The research method used may be a qualitative descriptive method using data search methods within the sort of observation, interviews and documentation. The results of the research that are obtained are that guest service features a vital role within the level of guest satisfaction at the Kokoon Banyuwangi Hotel. Guest service has a crucial role and affects the graceful operation of the hotel because the front area is that the hotel information center where when guests arrive for the primary time they meet the guest maintenance staff. So with efforts to enhance service quality, like maintaining service standards consistent with existing standard operating procedures (SOPs) in order that work procedures, tasks, and guest service work implementation will run smoothly and optimally. The implementation of performance within the guest service is inseparable from the connection between departments that complement one another and help in efforts to enhance the standard of service to guests and increase company revenue.

Keywords: *Guest service, service, standar operating prcedures*