

**PERAN *GUEST RELATIONS OFFICER* SEBAGAI *BRAND AMBASSADOR* DI
HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III

Jurusan Manajemen

Oleh
Ida Bagus Putu Putra Cahyana
NIM. 1707031014

PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

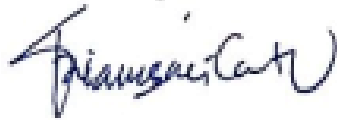
2020

TUGAS AKHIR

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

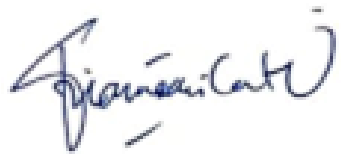
Pembimbing II,



Putu Indah Rahmawati, Ph.D
NIP. 198002172002122001

Tugas Akhir oleh Ida Bagus Putu Putra Cahyana ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 09 Juli 2020

Dewan Penguji.



Trianasari, Ph.D.,CHE
NIP. 197006062002122002

(Ketua)



Putu Indah Rahmawati, Ph.D
NIP. 198002172002122001

(Anggota)



Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par.
NIP. 197708192002121003

(Anggota)

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

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 09 Juli 2020


Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

Sekretaris Ujian,



Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul **“Peran Guest Relations Officers Sebagai Brand Ambassador di Holiday Inn Resort Baruna Bali”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, (06 Juli 2020)

Yang Membuat Pernyataan



Ida Bagus Putu Putra Cahyana

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“PERAN GUEST RELATIONS OFFICER SEBAGAI BRAND AMBASSADOR DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI”**. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof.Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas 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 motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Ibu Trianasari, Ph.D.,CHE selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Ibu Putu Indah Rahmawati, Ph.D selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak Michael Beechey selaku *General Manager* Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah bersedia membantu dalam hal memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Holiday Inn Resort Baruna Bali.
6. Bapak I Gede Umardiana selaku *Guest Relations Manager* Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah bersedia membantu memberikan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Ibu Bryna Verena selaku *Guest Relations Supervisor* yang telah bersedia membantu dalam memberikan arahan, memberikan data, bimbingan, motivasi serta evaluasi bagi penulis dalam melaksanakan proses penelitian di divisi *Guest Relations Officer*.
8. Kedua orang tua penulis yang tetap memberikan dukungan dan motivasi dan,
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan tugas akhir ini.

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Demi kesempurnaan tugas akhir ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan.

Singaraja, 06 Juli 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGUJI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
PRAKARTA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Definisi Front Office	8
2.2 Definisi Guest Relations Officer.....	11
2.3 Definisi Brand Ambassador.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu Tentang Peran Guest Relations Officer Sebagai Brand Ambassador	16
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23

3.2 Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	
3.4 Sumber Data.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.6 Metode Analisa Data.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
4.1.1.1 Fasilitas Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	32
4.1.1.2 Akomodasi.....	32
4.1.1.3 Restaurant dan Bar	37
4.1.1.4 Fasilitas Penunjang.....	38
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Peran Guest Relations Officer sebagai Brand Ambassador di Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	41
4.2.2 Strategi Manajemen Holiday Inn Resort Bali dalam Mengelola Brand Ambassador yang Efektif Melalui Guest Relations Officer.....	45
4.3 Implikasi	46
BAB V PENUTUP	48
5.1 Simpulan.....	48
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu 12



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2.1 Alamat Holiday Inn Resort Baruna Bali 17



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	54
Lampiran 2. Screenshot Bukti Pengiriman Tanggapan Oleh Narasumber.....	54
Lampiran 3. Foto Pelaksanaan Observasi.....	55
Lampiran 4. Foto-foto Hotel.....	56
Surat Pernyataan Keaslian.....	57
Riwayat Hidup.....	58

