

PELAKSANAAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE GUEST RELATION OFFICER* DALAM MENANGANI *MEMBER ACCOR PLUS* DI NOVOTEL SOLO

Devi Nur Indah Sari¹, Ichwan Prastowo²

¹Politeknik Indonusa Surakarta, ²Politeknik Indonusa
¹devinurindahsari55@gmail.com, ²ichwan.prastowo@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* di Novotel Solo, untuk mengetahui *member Accor Plus* di Novotel Solo, dan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan *standard operating procedure Guest Relation Officer* dalam menangani *Member Accor Plus*

Jenis penelitian yang digunakan penulis dengan metode kuantitatif analisis deskriptif. Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan 4 teknik pengumpulan data yaitu observasi, studi pustaka, dokumentasi, dan kuisioner. Waktu yang digunakan penelitian ini adalah 6 bulan sejak tanggal 1 Juli – 31 Desember 2019 di Novotel Solo.

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* terdiri dari tujuh *point* yang tercantum pada *Standard Operating Procedure*, kategori *member Accor Plus* adalah *Accor plus Silver*, *Accor Plus Gold* dan *Accor Plus Platinum* tercantum pada dokumen Novotel Solo. Serta pelaksanaan *Standard Operating Procedure* dalam menangani *member Accor Plus* dapat diketahui melalui kuisioner kepada *Assistant Front Office Manager*, *Front Office Supervisor* telah melaksanakan sebesar 95,2% kadang-kadang melaksanakan sebesar 4,8% dan yang tidak sebesar 0%. penulis juga memberikan kuisioner kepada satu *Guest Relation Officer Staff* dengan hasil presentase yang menjawab ya sebesar 85,7% menjawab kadang kadang sebesar 14,3% dan menjawab tidak sebesar 0% .

Kata Kunci: Pelaksanaan, *Standard Operating Procedure*, *Member Accor Plus*.

1. PENDAHULUAN

Kota Solo terkenal tradisi dan budaya, Selain tradisinya yang masih kental, Solo juga memiliki potensi wisata yang cukup besar. Salah satu sarana yang dapat menunjang dalam bidang pariwisata yaitu hotel. Hotel yaitu sarana akomodasi berupa bangunan (fisik) yang menyediakan layanan kamar, makanan, dan minuman bagi tamu. Di dalam bisnis perhotelan tidak hanya tergantung pada tingkat hunian tamu, tetapi juga dapat di tunjang dengan kegiatan *convention* dan *meeting*. Sehingga, dapat berpengaruh dalam tingkat penjualan kamar.

Kantor depan (*Front Office*) hotel memiliki peranan yang penting di dalam sebuah hotel karena mempunyai peranan menjual kamar, dan secara langsung

merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel. Penjualan kamar tersebut dapat menimbulkan persaingan- persaingan antar hotel, sehingga para pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang perhotelan agar di tuntut lebih memaksimalkan pelayanan yakni dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan merupakan suatu kenyataan yang lebih besar dibanding sebuah harapan sehingga menimbulkan perasaan puas dan kebutuhan terpenuhi. Dampak yang menjadi kepuasan pelanggan dapat menimbulkan hal yang positif diantaranya: pelanggan dapat merekomendasikan produk/jasa yang telah ditawarkan, adanya keinginan pelanggan untuk datang kembali dan memakai jasa/produk yang ditawarkan. Kantor depan (*Front Office*) hotel memiliki peranan yang

penting di dalam sebuah hotel karena mempunyai peranan menjual kamar, dan secara langsung merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel. *Departement front office* di Novotel Solo terdiri dari 4 bagian yaitu: *Front desk section (Resepsionis), Operator Service, Concierge section* serta *Guest Relation Section*.

Tamu VIP (*Very Important Person*) merupakan tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel. Seperti repeater, member, pejabat pemerintahan, pimpinan hotel serta selebritis. Karena tamu VIP adalah tamu yang khusus maka hotel tentunya harus memperlakukan mereka secara khusus. Di Novotel Solo tamu VIP dikategorikan menjadi Accorplus member yaitu member yang dikenakan biaya dan memiliki tingkatan member Silver, Gold dan Platinum. Dalam penanganan *member Accor Plus*, GRO dituntut untuk menjadipilar utama dalam menangani *member Accor Plus*, mulai dari menyiapkan segala kebutuhan tamu dan treatment untuk tamutersebut. Tentunya bukan hal yang mudah sehingga memerlukan ketrampilan, kecekatan dalam proses penanganan *member Accor Plus*, karena kepuasan tamu tersebut menjadi tanggung jawab GRO dan membawa dampak untuk nama baik hotel.

Terkadang di dalam menyiapkan treatment tersebut tidak mudah, karena sebagian VIP ingin disiapkan treatment yang sama rata dengan VIP yang lainnya, namun tidak sesuai dengan kategori VIP yang bersangkutan. Sebagai contoh tamu *Accorplus silver* ingin mendapatkan jenis *Accorplus Platinum* yang sudah pasti berbeda. Dalam hal ini, GRO dituntut bijak dalam menangani hal tersebut. Oleh karena itu saya mengambil judul “Pelaksanaan *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* Dalam Menangani *Member Accor Plus* di Novotel Solo”

2. METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu obyek. Dalam metode ini, penulis melakukan penelitian mulai dari tanggal 1 Juli 2019 sampai dengan tanggal 31 Desember 2019. dengan mengamati tentang pelaksanaan *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* dalam Menangani *Member Accor Plus* di Novotel Solo. Dan hasil pengamatan tersebut kemudian akan digunakan penulis untuk membantu menyelesaikan Laporan Tugas akhir ini.

2. Metode Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian (Pelaksanaan *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* Dalam Menangani *Member Accor Plus* di Novotel Solo).

3. Metode Kuisioner

Metode Kuisioner merupakan pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada responden tentang pelaksanaan *Standard Operating procedure Guest Relation Officer* dalam menangani *member Accor Plus* di Novotel Solo. Oleh karena itu didalam pengumpulan data berdasarkan metode kuisioner ini, penulis berlandaskan pada *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* di Novotel Solo. Untuk menggaris besarkan penelitian ini, penulis berpedoman pada populasi yang terdapat di divisi tersebut. populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Oleh karena itu penulis juga berlandaskan pada sampel yang diambil didalam populasi tersebut, penulis mengambil sampel yakni empat orang. Empat orang tersebut terdiri dari *Front Office Supervisor, guest relation officer staff* dan *Assistant Front Office Manager*.

Teknik *Sampling* yang digunakan penulis adalah *Sampling Purposive*. *Purposive Sampling* merupakan teknik penelitian sampel dengan pertimbangan khusus

sehingga layak dijadikan sampel. Purposive Sampling merupakan satuan *sampling* yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh satuan *sampling* yang memiliki karakteristik yang dikehendaki. Teknik ini digunakan terutama apabila hanya ada sedikit orang yang mempunyai keahlian (*expertise*) dibidang yang sedang diteliti. Pengambilan sampling dengan teknik ini dikarenakan penulis mempunyai tujuan. Tujuan dari penulis menggunakan data *Guest Relation Officer* sebagai sampling dari empat populasi dikarenakan menguasai bidang kajian yang dibutuhkan oleh penulis.

4. Metode Dokumentasi

Dalam metode ini penulis memperoleh dokumen berupa gambar sebagai sumber informasi untuk penelitian *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* dalam menangani *member Accor Plus* di Novotel Solo.

3. TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut Sulastiyono, (2006) adalah Perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitas makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Menurut Rumecko Rumecko, (2002) "Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan. Dikelola dengan manajemen yang profesional untuk mendapatkan keuntungan".

3.2. Pengertian Pelaksanaan

Menurut pandangan dari Anwar, (2004), pelaksanaan ialah kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu badan secara berencana, teratur dan terarah untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Jadi bisa dikatakan pula bahwa pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat

pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan.

3.3. Pengertian *Standard Operating Procedure*

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan suatu Standard maupun pedoman secara tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan, *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan tatacara atau tahapan yang di bakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. (Pebrianti 2016)

3.4. Pengertian *Guest Relation Officer*

Guest Relation Officer merupakan salah satu bagian dari hotel yang bertugas menjaga agar hubungan tamu dan pihak hotel selalu baik, diantaranya mencoba untuk mengantisipasi komplain-komplain dari tamu, menampung dan mencari jalan keluar sehingga tamu merasa diperhatikan, merasa puas dan selalu akan datang kembali. *Guest Relation Officer* bertugas menerima dan men-Check in-kan tamu dengan efisien, penuh perhatian, ramah tamah, sopan. (Sugiarto 2004)

3.5. Pengertian *Front Office Departemen*

Dalam meluncurkan sebuah manajemen hotel maka dibutuhkan beberapa divisi yang menjalankan operasi an Hotel, salah satunya ialah *Front Office*. Dalam pemaparan oleh Sunarno, (2006) menjelaskan bahwa *Front Office* dikenal sebagai *The First and The Last Impression of the guest* artinya bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu dan berfungsi sebagai penerima tamu. Melihat penjelasan diatas, dikemukakan juga bahwa *Front Office* berfungsi sebagai tempat administrasi untuk menunjang kepuasan tamu. Senada dengan pandangan tersebut, (Darsono 2003) juga menjelaskan *Front Office* merupakan departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan, tamu datang hingga check out.

Jadi bisa dikemukakan bahwa secara tidak langsung pula *Front Office* sendiri bertugas melayani tamu mulai dari proses reservasi, *check in*, *check out*, menampung keluhan-keluhan tamu, memberikan informasi terhadap tamu baik tentang didalam hotel maupun diluar

hotel, melayani mengenai kehilangan maupun ketinggalan barang-barang tamu.

3.6. *Member Accor Plus*

Member accor plus.(Plus 2020) adalah program berlangganan loyalitas di asia pasifik dari *Accor, Group* perhotelan besar yang terkemuka di dunia. Saat ini, *Accor Plus* adalah program travel, bersantap, dan gaya hidup paling *ekspansif* di Asia Pasifik, yang memungkinkan Anda melakukan lebih banyak, dengan cara yang lebih menakjubkan dari yang pernah dibayangkan. Baik untuk tujuan bisnis maupun rekreasi, sebagai anggota *Accor Plus*, Anda dapat menikmati lebih banyak destinasi dengan potongan hingga 50% untuk tarif kamar terbaik di lebih dari 1000 hotel dan *resort*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis membahas dan menyampaikan uraian hasil penelitian mengenai Pelaksanaan *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* Dalam Menangani *Member Accor Plus* di Novotel Solo.

4.1. *Standard Operating Procedure Guest Relation Office* Dalam Menangani *Member Accor Plus Solo*

Pada pembahasan kali ini, penulis menjabarkan tentang *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* di Novotel Solo. Berikut ini adalah penjabaran dari *point Standard Operating Procedure* tersebut antara lain :

1. Memilah *member Accor Plus Silver* (VIP 1), *Accor Plus Gold* (VIP 2), *Accor Plus Platinum* (VIP 3).
2. Membuat wallet berupa *welcome letter* disesuaikan dengan jenis VIP *member*.
3. Membuat *ammunities form* sesuai dengan jenis VIP *member* , lalu diserahkan ke *pastry* untuk dipesankan *treatment*.
4. Mengecek kamar tamu , apakah sudah VCI dan kamar sudah *ready*.
5. Memasukan *welcome letter*, dan meletakkan *treatment* ke dalam kamar.
6. Menginformasikan kepada *front desk* bahwa kamar sudah *ready*.
7. Ketika tamu sudah *check in* kita mengantarkan tamu ke dalam kamar, dan menjelaskan fasilitas – fasilitas yang terdapat di Novotel

Solo serta menjelaskan *benefit* apa saja yang dapat dinikmati oleh *member VIP*.

4.2. *Kategori Member Accor Plus di Novotel Solo.*

Dalam menjelaskan kategori *tamu Member Accor Plus*, terdapat beberapa kategori. berikut ini merupakan kategori *member Accor Plus*:

1. *Member Accor Plus Silver*

Secara garis besar *Member Accor Plus Silver* yang dimaksud adalah *member* yang dikenakan biaya pada awal bergabung, *member* ini memperoleh *benefit* berupa *priority Check In* , *Free welcome drink Voucher*. Dalam menangani *member Accor Plus Silver* ini *Guest Relation Officer* memberikan *treatment* berupa VIP *Treatment* yang *diset up* dikamar berupa *pudding and chocolate* , dan *welcome letter* yang telah ditandatangani oleh *General Manager*.

2. *Member Accor Plus Gold*

Secara garis besar *Member Accor Plus Gold* yang dimaksud adalah *member* yang dikenakan biaya pada awal bergabung, *member* ini memperoleh *benefit* berupa *priority Check In* , *Free welcome drink Voucher* , *upgrade kamar* satu tingkat diatasnya (melihat dari ketersediaan kamar pada hari tersebut) dan bisa memilih antara *early check in* atau *late check out*. Dalam menangani *member Accor Plus Gold* ini *Guest Relation Officer* memberikan *treatment* berupa VIP *Treatment* yang *diset up* dikamar berupa *amenities* 4 macam, *snack* dan *welcome letter* yang telah ditandatangani oleh *General Manager*.

3. *Member Accor Plus Platinum*

Secara garis besar *Member Accor Plus Platinum* yang dimaksud adalah *member* yang dikenakan biaya pada awal bergabung, *member* ini memperoleh *benefit* berupa *priority Check In*, *Free welcome drink Voucher*, *upgrade kamar* satu tingkat diatas (melihat ketersediaan kamar yang ada pada hari itu) , *early check in* dan *late check out*. Dalam menangani *member Accor Plus Silver* ini *Guest Relation Officer* memberikan *treatment* berupa VIP *Treatment* yang *diset up*

dikamar berupa *fruit basket*, *snack*, dan *welcome letter* yang telah ditandatangani oleh *General Manager*.

4.3. Pelaksanaan Standard Operating Procedure Guest Relation Officer dalam menangani member Accor Plus di Novotel Solo

Dibawah ini merupakan tabel hasil pengolahan kuisisioner dengan pertanyaan berdasarkan

Pelaksanaan *Standard Operating Prosedur Guest Relation Officer* dalam menangani *member Accor Plus* di Novotel Solo, kepada 2 *Front Office Supervisor* dan 1 *Assistant Front Office Manager* seperti berikut ini:

Tabel 4.1 Kuisisioner tentang *Guest Relation Officer* telah Memilah *member Accor Plus Silver (VIP 1)*, *Accor Plus Gold (VIP 2)*, *Accor Plus Platinum (VIP 3)*

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
1	Apakah <i>Guest Relation Officer</i> telah memilah <i>member Accor Plus Silver (VIP 1)</i> , <i>Accor Plus Gold (VIP 2)</i> , <i>Accor plus Platinum (VIP 3)</i> ?	3 (100%)			3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisisioner kepada *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*.

Berdasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat tiga responden yaitu *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*. Responden menjawab (100%) telah

dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer* telah melaksanakan tugasnya.

Tabel 4.2 Kuisisioner tentang *Guest Relation Officer* Membuat wallet berupa *welcome letter* disesuaikan dengan jenis VIP member

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
2	Apakah <i>Guest Relation Officer staff</i> telah Membuat wallet berupa <i>welcome letter</i> disesuaikan dengan jenis VIP member?	3 (100%)			3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisisioner kepada *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*.

Berdasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat tiga responden yaitu *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*. Responden menjawab (100%) telah

dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer* telah melaksanakan tugasnya.

Tabel 4.3 Kuisisioner tentang *Guest Relation Officer* Membuat *ammunities form* sesuai dengan jenis VIP member, lalu diserahkan ke *pastry* untuk dipesankan treatment.

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
3.	Apakah <i>Guest Relation Officer staff</i> telah Membuat <i>ammunities form</i> sesuai dengan jenis VIP member, lalu diserahkan ke <i>pastry</i> untuk dipesankan treatment?	3 (100%)			3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisisioner kepada *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*.

Bedasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat tiga responden yaitu *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*. Responden menjawab (100%)

telah dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer* telah melaksanakan tugasnya

Tabel 4.4 Kuisisioner tentang *Guest Relation Officer* Mengecek kamar tamu, apakah sudah VCI dan kamar sudah *ready*.

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
4.	Apakah <i>Guest Relation Officer</i> telah mengecek kamar tamu, apakah sudah VCI dan kamar sudah <i>ready</i> ?	3 (100%)			3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisisioner kepada *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*.

Bedasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat tiga responden yaitu *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*. Responden menjawab (100%)

telah dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer* telah melaksanakan tugasnya.

Tabel 4.5 Kuisisioner tentang *Guest Relation Officer* Memasukan *welcome letter*, dan meletakan *treatment* ke dalam kamar.

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
5.	Apakah <i>Guest Relation Officer</i> telah memasukan <i>welcome letter</i> , dan meletakan <i>treatment</i> ke dalam kamar?	3 (100%)			3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisisioner kepada *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*.

Bedasarkan tabel .Dapat diketahui bahwa terdapat tiga responden yaitu *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*. Responden menjawab (100%)

telah dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer* telah melaksanakan tugasnya.

Tabel 4.6 Kuisisioner tentang *Guest Relation Officer* Menginformasikan kepada *front desk* bahwa kamar sudah *ready*

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
6.	Apakah <i>Guest Relation Officer Staff</i> telah Menginformasikan kepada <i>front desk</i> bahwa kamar sudah <i>ready</i> ?	3 (100%)			3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisisioner kepada *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*.

Bedasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat tiga responden yaitu *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*. Responden menjawab (100%)

telah dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer* telah melaksanakan tugasnya .

Tabel 4.7 Kuisioner tentang *Guest Relation Officer* Ketika tamu sudah *check in* kita mengantarkan tamu ke dalam kamar, dan menjelaskan fasilitas – fasilitas yang terdapat di Novotel Solo serta menjelaskan *benefit* apa saja yang dapat dinikmati oleh *member* VIP

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
7.	Apakah <i>Guest Relation Officer staff</i> telah melaksanakan Ketika tamu sudah <i>check in</i> kita mengantarkan tamu ke dalam kamar, dan menjelaskan fasilitas – fasilitas yang terdapat di Novotel Solo serta menjelaskan <i>benefit</i> apa saja yang dapat dinikmati oleh <i>member</i> VIP?	2 (66%)	1 (33%)		3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisioner kepada *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*.

Berdasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat tiga responden yaitu *Assistant Front Office Manager* dan dua *front Office Supervisor*. Responden menjawab telah melaksanakan (66%) dan kadang-kadang melaksanakan (33%), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation*

Officer telah melaksanakan tugasnya hanya saja belum 100%.

Dibawah ini merupakan tabel hasil pengolahan kuisioner dengan pertanyaan berdasarkan Pelaksanaan *Standard Operating Prosedur Guest Relation Officer* dalam menangani *member Accor Plus* di Novotel Solo, kepada 1 *Guest Relation Officer Staff* seperti berikut ini:

Tabel 4.8 Kuisioner tentang *Guest Relation Officer Staff* telah Memilah *member Accor Plus Silver (VIP 1), Accor Plus Gold (VIP 2), Accor Plus Platinum (VIP 3)*

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
1	Apakah anda sudah memilah <i>member Accor Plus Silver (VIP 1), Accor Plus Gold (VIP 2), Accor plus Platinum (VIP 3)</i> ?	1 (100%)			1 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisioner kepada *Guest Relation Officer Staff*

Berdasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat satu orang responden yaitu *Guest Relation Officer Staf*, Responden menjawab

(100%) telah dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer Staff* telah melaksanakan tugasnya.

Tabel 4.9 Kuisioner tentang *Guest Relation Officer Staff* Membuat wallet berupa *welcome letter* disesuaikan dengan jenis *VIP member*

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
2.	Apakah anda telah Membuat wallet berupa <i>welcome letter</i> disesuaikan dengan jenis <i>VIP member</i> ?	1 (100%)			1 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisioner kepada *Guest Relation Officer staff*

Berdasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat Dapat satu orang responden yaitu *Guest Relation Officer Staff*. Responden menjawab

(100%) telah dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer Staff* telah melaksanakan tugasnya.

Tabel 4.10 Kuisioner tentang *Guest Relation Officer Staff* Membuat *ammunities form* sesuai dengan jenis *VIP member*, lalu diserahkan ke *pastry* untuk dipesankan *treatment*.

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
3.	Apakah anda telah Membuat <i>ammunities form</i> sesuai dengan jenis <i>VIP member</i> , lalu diserahkan ke <i>pastry</i> untuk dipesankan <i>treatment</i> ?	1 (100%)			1 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisioner kepada *Guest Relation Staff*.

Bedasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat satu responden yaitu *Guest Relation Staff*, Responden menjawab (100%) telah

dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer Staff* telah melaksanakan tugasnya.

Tabel 4.11 Kuisioner tentang *Guest Relation Officer Staff* Mengecek kamar tamu, apakah sudah VCI dan kamar sudah *ready*.

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
4.	Apakah anda telah mengecek kamar tamu, apakah sudah VCI dan kamar sudah <i>ready</i> ?	1 (100%)			1 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisioner kepada *Guest Relation Staff*.

Bedasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat satu responden yaitu *Guest Relation Staff*, Responden menjawab (100%) telah

dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer Staff* telah melaksanakan tugasnya

Tabel 4.12 Kuisioner tentang *Guest Relation Officer Staff* Memasukan *welcome letter*, dan meletakkan *treatment* ke dalam kamar.

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
5.	Apakah anda telah memasukan <i>welcome letter</i> , dan meletakkan <i>treatment</i> ke dalam kamar?	1 (100%)			1 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisioner kepada *Guest Relation Officer Staff*.

Bedasarkan tabel. Dapat diketahui bahwa terdapat satu responden yaitu *Guest Relation Officer Staff*, Responden menjawab (100%)

telah dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer Staff* telah melaksanakan tugasnya.

Tabel 4.13 Kuisioner tentang *Guest Relation Officer Staff* Menginformasikan kepada *front desk* bahwa kamar sudah *ready*

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
6.	Apakah anda telah Menginformasikan kepada <i>front desk</i> bahwa kamar sudah <i>ready</i> ?	1 (100%)			1 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisioner kepada *Guest Relation Officer Staff*.

Bedasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat satu responden yaitu *Guest Relation Officer Staff*, Responden menjawab (100%)

telah dilaksanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer Staff* telah melaksanakan tugasnya

Tabel 4.14 Kuisioner tentang *Guest Relation Officer Staff* Ketika tamu sudah *check in* kita mengantar tamu ke dalam kamar, dan menjelaskan fasilitas – fasilitas yang terdapat di Novotel Solo serta menjelaskan *benefit* apa saja yang dapat dinikmati oleh *member VIP*

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	
7.	Apakah anda telah melaksanakan Ketika tamu sudah <i>check in</i> kita mengantar tamu ke dalam kamar, dan menjelaskan fasilitas – fasilitas yang terdapat di Novotel Solo serta menjelaskan <i>benefit</i> apa saja yang dapat dinikmati oleh <i>member VIP</i> ?		1 (100%)		3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisioner kepada *Guest Relation Officer Staff*.

Bedasarkan tabel Dapat diketahui bahwa terdapat satu responden yaitu *Guest Relation Officer Staff*, Responden menjawab (100%) kadang-kadang melaksanakan,

sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *Guest Relation Officer Staff* telah melaksanakan tugasnya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini penulis dapat menyimpulkan:

1. Dalam penelitian yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa terdapat 7 *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* dalam menangani *member Accor Plus* di Novotel Solo.
2. Terdapat 3 kategori *member Accor Plus* yang terdapat di Novotel Solo yaitu *Accor Plus Silver*, *Accor Plus Gold* dan *Accor Plus Platinum*.
3. Dalam melakukan pelaksanaan kerja *Guest Relation Officer* dalam menangani *Member Accor Plus* di Novotel Solo, *Guest Relation Staff* menjawab ya sebesar 85.7 %, sedangkan yang menjawab kadang kadang sebesar 14.3 %, dan yang menjawab tidak sebesar 0 %. Dalam hasil pengolahan kuisioner dengan pertanyaan berdasarkan penilaian *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* dalam menangani *Member Accor Plus* di Novotel Solo, kepada 2 *Front Office Supervisor* dan 1 *Assistant Front Office Manager* untuk menilai *Guest Relation Officer* dapat disimpulkan bahwa prosentase yang menjawab ya sebesar 95,2 %, sedangkan

yang menjawab kadang kadang sebesar 4,8 %, dan yang menjawab tidak sebesar 0 %, *Reception* sebenarnya sudah cukup bagus dalam melaksanakan deskripsi kerjanya, tetapi dari hasil kuisioner pelaksanaan kerja yang menjawab kadang kadang sebesar 4,8 % tersebut, sebaiknya harus diperbaiki lagi dalam melaksanakan *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* dalam menangani *Member Accor Plus* yang ada.

5.2. Saran

Dari beberapa kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran-saran antara lain:

1. Disarankan *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* dalam menangani *member Accor Plus* di Novotel Solo disesuaikan dengan *daily activity Guest Relation Officer*, agar menjadi 100 % sesuai dengan *daily activity job description Guest Relation Officer*.
2. Disarankan dalam penanganan *escort* tamu lebih dimaksimalkan agar *Standart Operating Guest Relation Officer* dapat berjalan dengan baik.
3. Disarankan dalam *Standard Operating Procedure Guest Relation Officer* terdapat *refreshment* dari pihak manajemen agar sesuai dengan *daily activity job description Guest Relation Officer*.

6. REFERENSI

- Anwar, Agus. 2004. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta:PT. Perca.
- Darsono. 2003. Kantor Depan Hotel. Jakarta: PT. Gramedia.
- Plus, A. (2020). *About Accor Plus*. <https://www.accorplus.com/id-id/about>. tanggal 16 april 2020, jam 09:30
- Pebrianti, Yeni. 2016. "Jurnal Pari Kajian Penyusunan Dokumen Sistem Guna Mendukung Manajemen Mutu Perpustakaan *Study Preparation Of System Document (guidance , procedurs , and form) to support library quality management.*" 2(1): 78–91.Jakarta: Pebrianti
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Jogja: ANDI.
- Sugiarto. 2004. Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2006. Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel.Bandung: Alfabeta.
- Sunarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yulanda, Gayuh. 2017. "*Strategi Guest Relation Officer* Dalam Penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan Di Hotel Santika Premier Yogyakarta." Khasanah Ilmu 8 no 1.Yogyakarta: Khasanah Ilmu
- Yunita, Putri. 2019. "Jurnal Fungsi Dan Peranan *Guest Relation Officer* Di Nongsa Point Marina Hotel and Resort Batam." jurnal fungsi dan peranan *guest relation officer* di nongsa point marina hotel and resort Batam 3(19 juli 2019).Padang: Residu