

## ABSTRACT

Tugas akhir ini membahas kesulitan yang dihadapi *Guest Relation Officer* dalam menangani tamu di G.H. Universal Hotel. Topik ini saya pilih berdasarkan pengalaman saya ketika magang selama kurang lebih tiga bulan di G.H. Universal Hotel, Bandung.

Sebagai salah satu hotel yang menjadi tempat pariwisata di Bandung, G.H. Universal Hotel diharapkan mempunyai pekerja yang berkualitas, akan tetapi yang menjadi masalah bagi G.H. Universal Hotel adalah kurangnya kemampuan GRO di bagian *front office* dalam melayani tamu dan menguasai informasi yang menyangkut fasilitas dan akomodasi hotel. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan para tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Masalah ini tentunya memberikan dampak yang negatif, baik terhadap tamu ataupun terhadap hotel itu sendiri.

Dalam tugas akhir ini, akan diuraikan penyebab kurangnya kemampuan GRO dalam melayani tamu. Penyebab pertama dikarenakan GRO tidak memiliki pengetahuan mengenai hotel, dan penyebab kedua ialah tidak adanya program pelatihan rutin yang diadakan oleh hotel untuk mempersiapkan GRO menghadapi dan melayani tamu. Adapun akibat yang dapat terjadi karena masalah ini adalah GRO menjadi frustrasi dan munculnya kesalahpahaman antara GRO dengan tamu yang akhirnya dapat membuat hotel mengalami kerugian dalam hal waktu dan keuntungan.

Di bagian penutup dari tugas akhir ini saya mengajukan solusi yang terbaik yang dapat dipergunakan untuk menyelesaikan masalah di G.H. Universal Hotel. Solusi tersebut adalah pengadaan pelatihan bagi para pemegang yang dilaksanakan satu minggu sekali. Solusi ini dipilih sebagai solusi terbaik karena dapat meningkatkan kemampuan pemegang dan diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di G.H. Universal Hotel.

# TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
CHAPTER I. INTRODUCTION.....	1-5
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitation of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS.....	6-8
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	9-14
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	15-16
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX:	
FLOWCHART	