

RINGKASAN

Laporan Praktik Kerja Lapangan Sebagai Guest Relation Officer di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Halimatus Sya'diyah. F31151483. 2020. 37 Halaman. Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata. Politeknik Negeri Jember. Nanik Mariyati, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing Utama) dan Yuvito Sandytia Ratag, S.M. (Pembimbing Lapang).

Departemen Front Office pada hotel bertanggung jawab penuh atas segala bentuk pelayanan, penerimaan tamu dan juga segala bentuk informasi yang dibutuhkan tamu seperti harga kamar, fasilitas hotel, dan ketersediaan kamar hotel. Tidak hanya itu, front office terkadang menerima segala bentuk komentar yang bersifat positif maupun negatif dari tamu yang berkunjung. Selain memberikan informasi kepada tamu, departemen front office juga bekerja sama dalam hal saling memberikan informasi terhadap departemen lainnya agar operasional di dalam hotel tetap berjalan lancar tanpa adanya kesalah pahaman antar departemen.

Departemen Front office di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya total memiliki 12 staff yang terdiri dari beberapa section antara lain, meliputi: Front Desk Agent (FDA/receptionist), At Your Service (AYS/telephone operator), Bell Boy, Concierge dan Guest Relation Officer (GRO). Dan pada program PKL kali ini penulis ditempatkan di departemen Front Office (FO) diposisi Guest Relation Officer (GRO).

Guest Relation Officer (GRO) adalah bagian dari departemen Front Office (FO) yang bertanggung jawab penuh atas kedatangan tamu, keberangkatan tamu, penerimaan pembayaran, memberikan informasi kepada tamu, dan membawa barang bawaan tamu jika di butuhkan. Ramah dan sikap profesional adalah hal yang sangat dibutuhkan di front office department khususnya di Posisi Guest Relation Officer (GRO).