

## INTISARI

Yogyakarta memiliki berbagai macam jenis akomodasi untuk mendukung potensi pariwisatanya, termasuk Hotel Novotel Yogyakarta yang memiliki fasilitas pelayanan bintang empat (\*\*\*\*) dan menjadi fokus utama. Perkembangan serta kebutuhan *leisure* yang semakin meningkat membuat kualitas pelayanan dari segi *grooming* para staf hotel menjadi perhatian utama bahkan bisa dijadikan bahan ulasan dari tamu. Hotel Novotel Yogyakarta terutama Departemen *Front Office* berperan penting untuk menampilkan secara langsung *grooming* kepada tamu dalam rangka memunculkan citra dan pelayanan yang baik.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk melihat sejauh mana Standar Operasional Prosedur *Grooming* diterapkan oleh departemen *Front Office* Hotel Novotel Yogyakarta yang akan berpengaruh pada kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif serta proses pengumpulan data dengan observasi partisipatoris dan wawancara mendalam, kemudian proses analisis dengan teknik komparatif dan teknik analisis wacana serta penarikan kesimpulan dengan perhitungan skala likert untuk menjawab persoalan yang terdapat pada rumusan masalah.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah SOP *Grooming* telah dibuat dan terbagi untuk staf *Front Office* pria maupun wanita. Dalam penerapan SOP *grooming* masih terdapat prosedur yang belum diterapkan oleh staf *Front Office*. SOP *grooming* juga dapat berpengaruh terhadap ulasan yang diberikan oleh tamu serta dapat memberikan pengalaman yang berkesan untuk tamu.

Kata kunci : *Grooming*; Pelayanan; *Front Office*; Novotel Yogyakarta; *Guest Relation Officer*

## **ABSTRACT**

Yogyakarta has various types of accommodation to support its tourism potential, including Hotel Novotel Yogyakarta which has four star service facilities and become the main focus. The development as well as the increasing leisure needs make the quality of service in terms of grooming the hotel staff to the main concern can even be used as review material from guests. Hotel Novotel Yogyakarta especially the Front Office Department plays an important role to display grooming directly to guests in order to bring up the image and good service.

This Final Project aims to see how far the Standard Operating Procedure Grooming applied by the department of Front Office Hotel Novotel Yogyakarta which will affect the quality of service. This research was conducted by qualitative descriptive method and data collection process with participant observation and in-depth interview, then analysis with comparative technique and discourse analysis technique and conclusion with Likert scale calculation to answer the problem contained in problem statement.

The conclusion from this research were SOP Grooming has been created and divided to Front Office staff both men and women. In the application of SOP grooming there are some procedures that still not been implemented by Front Office staff. SOP Grooming can also affect the reviews given by guests and can provide a memorable experience for guests.

**Keywords:** Grooming; Service; Front Office; Novotel Yogyakarta; Guest Relation Officer