

INTISARI

Penulisan tugas akhir ini dilatar belakangi oleh *complaint* tamu di Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta yang sering kali memiliki kesamaan dari waktu ke waktu. Terkait dengan usia fisik serta fasilitas hotel yang sudah relatif tua dan tidak mendapatkan pemugaran serta kebersihan yang kurang diperhatikan menjadi masalah utama dalam penyebab *complaint*. Selain itu, komunikasi yang tidak efektif membuat proses *handling complaint* menjadi lama prosesnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja peran *guest relation officer* dalam memberikan pelayanan terbaik untuk tamu dan untuk mengetahui apa yang menjadi hambatan yang dihadapi *departement* terkait dalam komunikasi internal terkait dengan *handling complaint*. Metode penelitian yang digunakan pada tugas akhir ini menggunakan metode penelitian kualitatif eksplanatori. Teknik pengumpulan data dilakukan adalah wawancara semistruktur, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat lima pokok pembahasan. Pertama menunjukkan tentang apa saja peran GRO dalam menangani tamu sebelum *check in* hingga saat tamu setelah *check out*. Kedua mengenai apa saja faktor penyebab *complaint* tamu di Sheraton Mustika Yogyakarta. Ketiga mengenai bagaimana *handling complaint* yang dilakukan oleh GRO. Pokok pembahasan keempat membahas tentang apa saja macam-macam hambatan dalam komunikasi internal di Sheraton Mustika terkait dengan *handling complaint*. Point pembahasan terakhir adalah tentang penguatan komunikasi internal oleh GRO dalam tercapainya *handling complaint* yang efisien dan pengadaan komunikasi yang efektif di Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta.

Kata Kunci: *Guest relation officer*, *handling complaint*, komunikasi internal, Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta

ABSTRACT

The background of this graduating paper is about guest complaint at the Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa, which happened so much time with the same reasons from time to time. Related in how old the building and the facilities of this hotel which are not getting renovation since they didn't get any attention becomes the main problems of complaint handling. Instead of that, the ineffectiveness of communication take a long time process for complaint handling.

This research aims to find out what is the role of guest relation officer in providing the best service for guest and to find out what are the obstacles that faces in internal communication related to complaint handling. The method use in this graduating paper is descriptive qualitative. The technique of collecting the data is conducted by un-structural interview, observation, and documentation.

By the result of this research, the writer got five main ideas. First, what are the roles of Guest Relation Officer in handling the guest before they check in until they have checked out. Second, what are the causes of guest complaint in Sheraton Mustika Yogyakarta. Third, how is the complaint handling that the guest relation officer do. Fourth, what kinds of obstacles that faces in internal communication in Sheraton Mustika related to complaint handling. And the last point is about internal communication strengthening of Guest Relation Officer reaching the efficient of complaint handling and supplying effective communication in Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta.

Keywords: Guest relation officer, handling complaint, Internal Communication, Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta