

## INTISARI

Tugas Akhir yang berjudul “Peran *Guest Relation Officer* dalam mempersiapkan *event* Tahun Baru Cina di Hotel Novotel Yogyakarta” memiliki tujuan untuk mengetahui peran dan tugas seorang GRO yang menjadi perantara antara tamu dengan hotel, karena diketahui bahwa seorang GRO menjadi jembatan utama untuk dapat berkomunikasi langsung kepada para tamu. *Guest Relation Officer* berperan penting terhadap berjalannya sebuah *event* di Hotel Novotel Yogyakarta. Agar produk dapat terjual sesuai dengan target yang ditentukan Hotel, maka GRO harus bisa menjual produk *chinese new year* kepada para tamu hotel maupun masyarakat luar dengan cara mempromosikan apa saja fasilitas yang ada di dalam produk tersebut.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui tugas GRO dalam mempersiapkan sebuah *event* tahun baru cina di Departemen *Food and Beverage* Hotel Novotel Yogyakarta. Apa saja yang dilakukan seorang GRO untuk menjual produk tersebut dan apa saja fasilitas yang telah disiapkan Departemen *Food and Beverage* untuk menarik perhatian tamu.

Dari hasil analisa menjelaskan bahwa peran seorang *Guest Relation Officer* di Departemen *Food and Beverage* dalam mempersiapkan *event* tahun baru cina memang membantu kinerja dari departemen tersebut dan dapat membantu dalam menjual produk kepada tamu hotel, seorang GRO Departemen *Food and Beverage* merupakan hal baru bagi Hotel Novotel Yogyakarta kinerja seorang GRO lebih menyesuaikan dengan pelayanan restoran karena belum ada *Standard Operating Procedure* yang disiapkan hotel.

**Kata kunci : Peran, *Guest Relation Officer*, produk, *Event* Tahun Baru Cina, Hotel Novotel, Yogyakarta**

## **ABSTRACT**

*The role of the guest relation officer ( GRO ) in preparing the chinese new year at Novotel Hotel Yogyakarta is as an intermediary between with hotel guests. Because we can see that a GRO become a bridge main to be able to communicate directly to the guests. Guest relation officer important relation to the an event at the HotelNovotelYogyakarta .That products can sold accordance with the hotels target, then GRO must be able to sell a product chinese new year to the hotel guests and the community out by means of promoting all existing facilities in these products.*

*The purpose of writing their final task is to know the GRO in preparing an event chinese new year in the department of food and beverage HotelNovotel Yogyakarta. Anything which is done a gro to sell that product and whatever facilities that was set the department of food and beverage to attract attention guests.*

*From the analysis explained that the role of a guest relation officer in the department of food and beverage in preparing the chinese new year is helping the performance of the department and help in selling products to hotel guests, A gro the department of food and beverage was something new for Hotel Novotel Yogyakarta performance a GRO more adjusting to restaurant services because there were no standard operating procedure prepared hotel.*

**Keywords:***The role , guest relation officer , products , event chinese new year , hotel novotel.*