

## ABSTRAK

---

Semakin berkembangnya industri pariwisata dengan berbagai macam strategi yang berhasil membuat para investor juga para pelaku usaha memantapkan usahanya di bidang akomodasi pariwisata, di mulai dari usaha travel agent, restoran, hingga pembangunan Hotel. Hotel adalah salah satu akomodasi yang dibutuhkan para wisatawan sebagai tempat tinggal sementara selama perjalanan wisata. Berbagai upaya yang dilakukan masing-masing Hotel dikarenakan persaingan yang semakin ketat. Seperti menambah fasilitas, memperbaiki gedung, menambah daftar menu makanan, dan meningkatkan kualitas pelayanan setiap karyawan kepada tamu Hotel di mulai dari departemen *Front Office*, departemen *Food and Beverage*, dan departemen *Housekeeping*. *Guest Relation Officer* adalah salah satu bagian yang berada di departemen *Front Office* yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada tamu. Selain itu, *Guest Relation Officer* juga memiliki tugas untuk memberikan segala informasi yang dibutuhkan tamu. *Guest Relation Officer* dituntut untuk selalu melakukan yang terbaik dan memberikan rasa nyaman pada tamu Hotel. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, motivasi, persepsi, tindakan dan lain-lain dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung selama enam bulan. Hasil observasi dari penelitian ini adalah *Guest Relation Officer* memiliki peran yang sangat penting di sebuah Hotel untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan pelayanan yang baik untuk tamu. *Guest Relation Officer* juga harus memiliki rasa kepedulian yang tinggi karena ketika berbincang dengan tamu, hal tersebut dapat membuat para tamu merasa diperhatikan.

**Kata Kunci :** *Guest relation officer*, strategi pelayanan, Hotel.