



RINGKASAN

INTANIA IRENA OKTAVIA. J3A117094. 2020. *The Role of The Sales and Marketing Department to Provide Services to Customers in Onih Hotel.* Laporan Akhir. Program Studi Komunikasi, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor.

Dosen Pembimbing: Dr.David Rizar Nugroho, S.S, M.Si

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sejalan dengan berkembangnya industri pariwisata yang semakin meningkat, membuat para pelaku investor menetapkan usahanya dibidang pariwisata salah satunya adalah perhotelan. Hotel adalah suatu bangunan yang di dalamnya menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya yang diperuntukan untuk masyarakat umum, baik yang menginap dihotel tersebut maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Onih Hotel Bogor adalah satu satunya hotel tematik yang terletak di Kota Bogor dan merupakan salah satu bidang usaha yang masuk dalam kelompok industri pelayanan. Ciri kelompok industri ini adalah adanya fasilitas (barang) dan unsur pelayanan (jasa) yang ditawarkan kepada pelanggan. *Sales and Marketing* dituntut untuk memahami permasalahan pokok di bidangnya dan memahami proses komunikasi.

Laporan Akhir ini memiliki tujuan untuk menjelaskan deskripsi tugas *Sales and Marketing Department* di Onih Hotel Bogor, menjelaskan bagaimana kegiatan *Guest Relation Officer* dalam memberikan pelayanan kepada *customer* dan juga menjelaskan hambatan-hambatan apa saja yang dialami *Sales and Marketing Department* dalam melayani *customer* di Onih Hotel Bogor. Data dalam Laporan Akhir diperoleh pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Onih Hotel Bogor, Jalan Paledang, nomor 50-52, Bogor Tengah, Jawa Barat. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama empat puluh hari pada tanggal 17 Juni hingga 1 Agustus 2019. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, partisipasi aktif, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Sales and Marketing Department Onih Hotel Bogor memiliki tugas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan, diantaranya memperkenalkan produk atau jasa perusahaan kepada masyarakat, menghasilkan pemasukan bagi perusahaan, menjalin hubungan baik dengan konsumen, menyerap informasi dari luar dan menyampaikannya kepada perusahaan.

Guest Relation Officer adalah salah satu jabatan di *Sales and Marketing Department* yang bertugas sebagai perantara atau jembatan antara tamu, terutama dengan tamu *VIP* dengan pihak hotel. Fungsi utama *Guest Relation Officer* adalah membina serta mengambil langkah-langkah dalam pelaksanaan hubungan antara manajemen dengan tamu hotel dan menjadi jembatan dengan tamu hotel.

Kata-kata Kunci: *Guest Relation Officer*, Perhotelan, *Sales and Marketing*