



PROYEK AKHIR

**STRATEGI *GUEST SERVICE AGENT* DALAM PELAYANAN TAMU
VIP STUDI KASUS PADA HOTEL FOUR POINTS
BY SHERATON MAKASSAR**

**SALSABILA
NIM. 2147067**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**



PROYEK AKHIR

**STRATEGI *GUEST SERVICE AGENT* DALAM PELAYANAN TAMU
VIP STUDI KASUS PADA HOTEL FOUR POINTS
BY SHERATON MAKASSAR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**SALSABILA
NIM. 2147067**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**

PERNYATAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini.

1. Nama : Salsabila
2. NIM : 2147067
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

STRATEGI *GUEST SERVICE AGENT* DALAM PELAYANAN TAMU
VIP STUDI KASUS PADA HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON
MAKASSAR

Dosen Pembimbing:

1. Muhammad Arfin Muhammad Salim, M.Pd.,Ph.D.
2. Dr. Islahuddin, S.Sos.,M.Si.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur-unsur plagiasi. Saya bersedia dituntut didalam atau pun diluar pengadilan dan bersedia menanggung segala risiko yang diakibatkannya.

Makassar, 18 Juli 2025

Mengetahui :
Ketua Program Studi Pengelolaan
Perhotelan



Muhammad Anas, SE., MM
NIP. 198206242005021001

Yang Membuat Pernyataan



Salsabila
NIM 2147067

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SPER/ /UM/PTP. /2025 Tanggal 12 Februari 2025 untuk membimbing Saudari:

1. Nama : Salsabila
2. NIM :2147067
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

STRATEGI *GUEST SERVICE AGENT* DALAM PELAYANAN TAMU *VIP* STUDI KASUS PADA HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan Tim Penguji Ptoyek Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.


Makassar, 18 Juli 2025

Disetujui Oleh :

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Muhammad Arfin Muhammad Salim, M.Pd.,Ph.D
NIP 197003131998031002


Dr. Islahuddin, S.Sos.,M.Si
NIP 196302091994031001

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek akhir dengan judul Strategi *Guest Service Agent* dalam Pelayanan Tamu *VIP* Studi Kasus pada Hotel Four Points By Sheraton Makassar, yang diajukan oleh Salsabila NIM. 2147067 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor tanggal dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi Sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par. pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar, pada Hari Selasa, 22 Juli 2025.

Disahkan oleh,

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par

NIP. 196602111992031002

Tim Penguji:

Ketua Penguji : Muhammad Arfin Muhammad Salim, S.Pd, M.Pd, Ph.D.

Penguji 1 : Dr. Islahuddin, S.Sos, M.Si

Penguji 2 : Dra. Anda Prasetyo Ery., M.Pd

MOTO

“What doesn’t kill you makes you stronger, stand a little taller”

(Kelly Clarkson)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya proyek akhir ini saya persembahkan kepada :

Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, dan kekuatan yang tak pernah putus mengiringi setiap langkah dalam penyusunan proyek akhir ini.

Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu menjadi sumber semangat, doa, dan kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih atas pengorbanan, dukungan, dan cinta yang tak ternilai.

Untuk diri sendiri, yang telah berusaha menghasilkan yang terbaik dan telah melewati banyak rintangan-rintangan yang tidak mudah dan dapat bertahan hingga saat ini, sehingga menjadi suatu kebanggan untuk diri sendiri.

ABSTRAK

Salsabila, 2025. Strategi *Guest Service Agent* dalam Pelayanan Tamu *VIP* (Studi Kasus pada Hotel Four Points By Sheraton Makassar). Proyek Akhir Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Hospitality, Politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing Muhammad Arfin Muhammad Salim, M.Pd., Ph.D., dan Dr. Islahuddin, S.Sos.,M.Si.

Penelitian ini memiliki tiga tujuan utama, yaitu (1) mengkaji strategi yang diterapkan *Guest Service Agent (GSA)* dalam melayani tamu *VIP* di Hotel Four Points By Sheraton Makassar, (2) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam penerapan strategi tersebut, serta (3) menilai sejauh mana strategi layanan *Guest Service Agent (GSA)* berdampak pada tingkat kepuasan tamu *VIP*. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara dengan *Guest Service Agent (GSA)*, manajemen hotel, dan tamu *VIP*, serta studi dokumen. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa strategi utama *Guest Service Agent (GSA)* mencakup layanan yang dipersonalisasi, sinergi antar-divisi, dan optimalisasi teknologi untuk memenuhi kebutuhan tamu *VIP*. Meskipun menghadapi tantangan seperti keterbatasan SDM dan tuntutan tamu yang tinggi, solusi seperti pelatihan berkala dan mekanisme umpan balik terbukti efektif. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi praktik pelayanan tamu *VIP* di sektor perhotelan.

Kata kunci : *Guest Service Agent*, Tamu *VIP*, Layanan Prima, Kepuasan Tamu.

ABSTRACT

Salsabila, 2025. *Guest Service Agent Strategies in VIP Guest Services (Case Study at Four Points By Sheraton Makassar). Final Project, Hotel Management Study Program, Hospitality Department, Makassar Tourism Polytechnic. Supervisors: Muhammad Arfin Muhammad Salim, M.Pd., Ph.D., and Dr. Islahuddin, S.Sos., M.Si.*

This study has three main objectives: (1) to examine the strategies implemented by Guest Service Agents (GSAs) in serving VIP guests at Four Points By Sheraton Makassar, (2) to analyze the factors influencing the success and challenges in applying these strategies, and (3) to evaluate the impact of GSA service strategies on VIP guest satisfaction. A qualitative case study approach was employed, with data collected through field observations, interviews with GSAs, hotel management, and VIP guests, as well as document analysis. The findings reveal that key GSA strategies include personalized service, cross-departmental synergy, and technology optimization to meet VIP guest needs. Despite challenges such as limited human resources and high guest expectations, solutions like regular training and feedback mechanisms proved effective. The implications of this research are expected to provide valuable insights for enhancing VIP guest service practices in the hospitality industry.

Keywords: *Guest Service Agent, VIP Guests, Premium Service, Guest Satisfaction,*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan Judul “Strategi *Guest Service Agent* dalam pelayanan tamu *VIP* Studi Kasus pada Hotel Four Points By Sheraton Makassar” sebagai syarat menyelesaikan Pendidikan di Politeknik Pariwisata Makassar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti. Teriring salam dan shalawat semoga tercurahkan kepada teladan dan junjungan kita Rasulullah Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa istiqamah mengikuti jalan dakwahnya hingga akhir zaman.

Terselesaikannya Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Usman, Ayah Erwin Sanjaya dan Ibu tercinta Dahlia Erwin Sam, yang senantiasa berusaha, bekerja keras demi Pendidikan penulis, serta segala doa, bimbingan, dan limpahan kasih sayangnya kepada penulis selama ini. Ucapan terima kasih rasanya tak pernah cukup untuk membalas semua perjuangan yang selama ini kalian lakukan, terima kasih sebesar-besarnya.

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis juga sampaikan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril, baik langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi ini sehingga selesai. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas nikmat dan rahmatnya dalam penulisan proyek akhir ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Usman, dan Ibu Dahlia Erwin Sam yang sudah menjadi motivasi terbaik bagi penulis untuk selalu sabar dan memberikan semangat tanpa ada kata menyerah kepada anaknya.
3. Bapak Dr. Herry Rachmat Widjaja, MM.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
4. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, S.Pd, M.pd., Ph.D. selaku Pembantu Direktur I Bidang Akademik Politeknik Pariwisata Makassar.
5. Bapak Buntu M. Eppang, MODT., Ph.D selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Umum.

6. Ibu Maryam Yusuf, A.Md., Par, SE selaku Kassubag Administrasi Akademik Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Makassar.
7. Bapak Muhammad Fajri, S.ST.Par., M.M selaku Kassubag Administrasi Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Makassar.
8. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE., M.Pd selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar.
9. Bapak Muhammad Anas, SE., MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
10. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, Ph.D selaku pembimbing utama. Terima kasih atas segala ilmu, arahan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam menyempurnakan Proyek Akhir ini.
11. Bapak Dr. Islahuddin S.Sos., M.Si selaku pembimbing kedua. Terima kasih atas segala ilmu, arahan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam menyempurnakan proyek akhir ini.
12. Ibu Dra. Anda Prasetyo Ery., M.Pd selaku pembahas yang telah memberikan masukan terhadap Proyek Akhir ini.
13. Seluruh jajaran dosen dan *Staff* Politeknik Pariwisata Makassar, Khususnya Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
14. Bapak Agus Sunaryo selaku *General Manager* Hotel Four Points By Sheraton Makassar.
15. Kepada Lely Tampubolon selaku *Human Resources Manager* Hotel Four Points By Sheraton Makassar.
16. Kepada Bapak Januar Rangga, selaku *Duty Manager* Hotel Four Points By Sheraton Makassar.
17. Seluruh *Staff* Hotel Four Points By Sheraton Makassar yang membantu dan memotivasi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
18. Untuk adik kesayangan Jihan, Adreena dan Atha yang senantiasa memberikan motivasi dan nasihat tentang banyak hal.
19. Untuk Adila, Fadia, Wafiqah dan Adinda selaku sahabat terbaik bagi penulis dari SMP yang juga sangat saya sayangi, yang senantiasa menemani penulis,

mendengarkan keluh kesah dan memberikan saran dan motivasi yang tidak ada habisnya.

20. Teman seperjuangan Aksay, Malma, Dirga, Kak el, Dinda, Putra, Irka yang selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
21. Teman-teman Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Khususnya PPH 8B yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
22. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama menjalani Pendidikan di bangku perkuliahan.
23. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Salsabila, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk diteruskan. Terima kasih karena telah memilih untuk melanjutkan, walau seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terima kasih telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya. Terima kasih karna sudah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai harapan. Meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

Kepada Allah SWT jualah penulis meminta dan memohon, semoga jasa jasa baik semua pihak akan dibalas dengan pahala yang berlimpah. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan proyek akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak agar proyek akhir ini dapat lebih mencapai hasil yang sempurna.

Akhir kata, semoga bantuan dan jerih payah seluruh pihak dapat terbalas dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Semoga proyek akhir ini dapat menjadi

tambahan referensi, informasi bagi para akademisi maupun praktisi dalam industri pariwisata dan perhotelan.

Makassar, 30 Juni 2025

Penulis

Salsabila

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Ujian Proyek Akhir	iv
Moto	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Fokus Penelitian	3
3. Tujuan Penelitian.....	3
4. Manfaat Hasil Penelitian	3
5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Karakteristik dan Harapan Tamu VIP	6
C. Strategi Layanan untuk Tamu <i>VIP</i>	8
D. Faktor yang Berdampak pada Efektivitas Layanan GSA.....	9
E. Kerangka Pikir	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
1. Pendekatan Penelitian	12
2. Jenis Data	12
3. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
4. Teknik Pengumpulan Data.....	13
5. Teknik Analisis Data.....	14
6. Jadwal Penelitian.....	15

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	17
B. Penyajian Data dan Analisis Data	28
C. Hasil dan Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	49
Daftar Pustaka	52
Lampiran	54
Riwayat Hidup	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	16
Tabel 4.1 Daftar Kamar Four Points By Sheraton Makassar.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	11
Gambar 4.1 Gambar Hotel Four Points By Sheraton Makassar	17
Gambar 4.2 Lokasi Hotel Four Points By Sheraton Makassar	18
Gambar 4.3 Logo Hotel Four Points By Sheraton Makassar	19
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Hotel Four Points	20
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Front Office Department	24
Gambar 4.6 Gambar <i>GXP</i>	35
Gambar 4.7 Gambar <i>GXP</i>	38
Gambar 4.8 Gambar Guest Voice	42
Gambar 4.9 Gambar Guest Voice	43

DAFTAR LAMPIRAN

1 Usulan Judul.....	56
2 Undangan Seminar Proposal.....	57
3 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	58
4 Instrumen Penelitian.....	59
5 Undangan Ujian Proyek Akhir.....	61
6 Surat Telah Melakukan Penelitian.....	62
7 Dokumentasi Wawancara.....	63

DAFTAR PUSTAKA

- Adveni, L. V., & Kuswandi, S. (2020). Efektivitas Kerja *Guest Service Agent* Dalam Pelayanan Tamu Di Dusit Thani Resort Maldives. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 5(1), 19–35.
- Ambarwati, A. (2021). *Perilaku dan teori organisasi*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Ayu, D., Andriani, D., Sanjaya, I. W. K., & Pambudi, B. (2024). *Upaya Peningkatan Pelayanan Resepsionis dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu saat Check-in Efforts to Improve Reception Service in Increasing Guest Satisfaction when Check-In*. 03(11), 1781–1793.
- Damayanti, C., Rossi, F. N., & Alfianto, M. A. (2024). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Literasi Martha Christina Tiahahu. *Jurnal Pariwisata*, 11(1), 40–50. <https://doi.org/10.31294/par.v11i1.19196>
- Isrososiawan, S., Rahayu, A., & Wibowo, L. A. (2021). Green Human Resources Management Mendukung Kinerja Lingkungan Industri Perhotelan. *Jurnal Co Management*, 3(2), 457–470. <https://doi.org/10.32670/comanagement.v3i2.425>
- Komunikasi, K., Mendorong, D., Tamu, K., & Hotel, M. (2023). *Komunika*. 19(02), 30–35.
- Nugrahani, P. A. M., Adi, I. A. S. P., & Darmaputra, P. G. E. (2022). Menjaga Standar Kualitas Pelayanan *Guest Service Agent* dengan PDCA pada Masa New Normal: Studi Kasus sebuah Hotel di Uluwatu, Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 11(2), 106–114. <https://doi.org/10.52352/jbh.v11i2.855>
- Ridha Hidayat, H. H. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang. *Jurnal Ners*, 3(Vol. 3 No. 2, 2019), 84–96.
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Sebuah Keunggulan Kompetitif Pada Industri Pariwisata Dan Perhotelan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.15575/jim.v2i1.12474>
- Rihendra, R., Sudiby, D., & Mumin, A. T. (2019). Analisis Kepuasan Tamu Terhadap

- Pelayanan Petugas Penerima Tamu (Guest Service Agent) Di Pangeran'S Beach Hotel Padang (Studi Kasus Tamu Pria Dan Wanita). *JURNAL Public Administration, Business and Rural Develoment Planning*, 1(2), 23–36.
- Sasmita, A. S., Hayati, R., & Faisal BK, M. (2023). Implementasi Protokol Kesehatan Reception Section Pada Hotel Four Points By Sheraton Makassar. *Home Journal.*, 5(2), 1–14. <https://doi.org/10.61141/home.v5i2.403>
- Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. (2022). Peran Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di The Capital Hotel And Resort Bali. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 5(2), 177–184. <https://doi.org/10.46837/journey.v5i2.123>
- Suwitra Wirya, I. M., Prayogi, P. A., & Widiantera, I. G. A. B. (2022). Strategi Guest Relation Officer Grand Club Dalam Pelayanan Tamu VIP Dan VVIP Di Club Lounge Hotel Grand Hyatt Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 112. <https://doi.org/10.37484/jmph.060112>
- Tuloh, S. H. (2021). Upaya Meningkatkan Profesionalisme Room Attendant Untuk Menunjang Kebersihan Dan Kerapian Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(2), 2021. <http://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/320%0Ahttps://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/download/320/258>
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19–24. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mekar-btp/article/view/287/207>
- Yunila, F., Cahyani Ermawati, K., Akiriningsih, T., & Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Guest Relation Officer Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Pariwisata ...*, 16(1), 1907–2457. <http://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/168%0Ahttps://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/download/168/129>

RIWAYAT HIDUP



SALSABILA. Lahir di Makassar, Sulawesi Selatan pada tanggal 11 Juli 2003. Anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Usman dan Ibu Dahlia. Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD Inpres Bonto Bontoa pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan Pendidikan di tingkat SMPN 4 Sungguminasa pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu penulis menyelesaikan Pendidikan di tingkat SMA pada tahun 2018 di SM4 Negeri 14 Gowa dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi negeri Pariwisata yaitu Politeknik Pariwisata Makassar jurusan Hospitaliti, Program studi Pengelolaan Perhotelan. Penulis menjalani proses Praktik Kerja Nyata sebanyak dua kali, yang pertama yaitu di Hotel Four Points By Sheraton Makassar, *Front Office* Department dan yang kedua di Hotel Hyatt Place Makassar di Engineering Admin Department. Untuk meraih gelar sarjana, penulis Menyusun Proyek Akhir dengan judul Strategi *Guest Service Agent* dalam Pelayanan Tamu *VIP* Studi Kasus Pada Hotel Four Points By Sheraton Makassar.