

PROFESIONALISME *GUEST RELATION OFFICER* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA OPERASIONALDI HOTEL SAHID JAYA SOLO

Suyamto¹⁾, Erwin Purbosaputro²⁾

¹Universitas Muhammadiyah Karanganyar, ²Universitas

Muhammadiyah Karanganyar

suyamtokbkl@gmail.com, hafiz.ezra22@gmail.com

Abstrak

Industri pariwisata yang semakin membuat investor dan para pelaku usaha memantapkan usahanya di bidang akomodasi pariwisata, di antaranya usaha restoran, *travel agent* dan hotel. Hotel salah satu akomodasi yang dibutuhkan wisatawan sebagai tempat tinggal sementara selama melakukan perjalanan wisata. Menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka berbagai upaya yang dilakukan oleh masing-masing hotel, seperti menambah fasilitas, menambah menu makanan dan meningkatkan kualitas pelayanan setiap karyawan kepada tamu hotel di mulai dari *departemen front office*, *departemen housekeeping* dan *departemen food and beverage*. *Guest Relation officer* adalah bagian dari departemen *front office* yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan kenyamanan kepada tamu, selain itu *Guest Relation Officer* juga memiliki kewajiban memberikan segala informasi yang diinginkan tamu, *Guest Relation Officer* dituntut untuk selalu melakukan yang terbaik dan memberikan kenyamanan pada tamu hotel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kualitatif*. Metode penelitian *deskriptif kualitatif* adalah penelitian untuk memahami tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian diantaranya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dengan cara *deskriptif* dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, dokumentasi, study pustaka dan wawancara. Hasil penelitian ini adalah *Guest Relation Officer* dalam bekerja sudah sesuai *job description* dan *standart operating procedure* yang telah ditentukan. *Guest Relation Officer* memiliki peran sebagai pusat informasi, menangani tamu VIP dan menangani keluhan tamu. *Guest Relation Officer* dalam menjalankan tugasnya mengalami kendala jika hotel dalam keadaan ramai, complaint melalui telpon dan tamu menggunakan fasilitas tidak sesuai *procedure*, namun kendala itu bisa teratasi dengan mendalami karakter dan sifat tamu dengan pelayanan yang prima sopan dan sabar menjadikan tamu senang dan puas tinggal di Hotel Sahid Jaya Solo

Kata kunci: *Guest Relation Officer*, Pelayanan Prima, Sahid Jaya Solo

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Surakarta sangat potensial mengingat Surakarta mempunyai banyak potensi keragaman dan keunikan sosial. Hal ini menyebabkan bisnis hotel di Surakarta berkembang pesat, terbukti dengan semakin pesatnya pertumbuhan jumlah hotel dan jumlah kamar karena meningkatnya kebutuhan masyarakat akan hotel. Selain menyediakan kamar, hotel juga menyediakan fasilitas ruang pertemuan untuk pelatihan, makan, pertemuan, acara wisuda, dan berbagai kegiatan yang dapat diadakan di hotel.

Bisnis hotel mempunyai ciri-ciri yang unik, yaitu perpaduan antara masalah penjualan produk-produk hotel (produk-produk yang terlihat) dan masalah penjualan jasa (produk-produk tidak berwujud).

Produk hotel seperti kamar, makanan dan minuman, sedangkan pelayanan seperti ramah tamah yang baik, keindahan, kecepatan, akomodasi, dan sebagainya. Untuk mencapai tujuan ini, pengelola hotel harus terus meningkatkan kualitas produk dan memberikan pelayanan terbaik. Pesatnya bisnis hotel membuat persaingan antar pengelola hotel menjadi sangat kompetitif, sehingga mereka berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan produk terbaik dan pelayanan yang baik agar tamu merasa senang dan nyaman saat berada di hotel.

Secara umum hotel memiliki standar dasar yang baik berupa bagaimana melayani tamunya, khususnya dengan ramah tamah, sopan santun dan penuh perhatian. Beberapa komponen pedoman penting dalam melayani

tamu ini tidak bisa dipisahkan dan terbukti menjadi jalan keluar dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu di hotel. Salah satu *section* yang membutuhkan personel berkualitas yang dapat diandalkan, berhati-hati, sigap serta mampu menghadapi dan memberikan jenis pelayanan kepada konsumen adalah *section Guest Relation Officer* yang merupakan salah satu *section* dari *Front Office Departement*. Bagian ini merupakan “cermin” dari seluruh layanan yang diberikan oleh pihak hotel, karena kesan pertama yang didapat tamu dan kesan terakhir yang merupakan gambaran yang secara lugas menggambarkan layanan hotel. Oleh karena itu, *Guest Relation Officer* haruslah personnel yang mempunyai kapasitas yang tinggi tentang komunikasi, dan memiliki ketrampilan khusus(Ifo, 2015)

Melihat asumsi tersebut maka diperlukan peninjauan dan pemeriksaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf *Guest Relation Officer* kepada tamu, untuk kasus ini diambil dari salah satu unit di bawah management Sahid Group di kota Solo, tepatnya Hotel Sahid Jaya Solo. Kajian dan penguraian pelayanan dilakukan bagian *Guest Relation Officer* di Hotel Sahid Jaya Solo. Penelitian ini dilakukan terhadap hal-hal yang selama ini baik dan bisa untuk terus diikuti, antara lain bagaimana memberikan pelayanan kepada tamu ketika tamu datang (*check in*) maupun penanganan keluhan-keluhan terhadap kondisi kamar, pendekatan secara personal kepada tamu, ucapan selamat (*greeting*). Analisis ini juga dilakukan hal-hal yang masih memerlukan peningkatan antara lain penguasaan bahasa inggris dan wawasan tentang tempat-tempat wisata terutama di wilayah Solo dan sekitarnya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif sering juga disebut metode *eksplorasi naturalistik* karena eksplorasi dilakukan dalam keadaan normal(Anggito, Albi, 2018). Informasi adalah kenyataan atau data tentang sesuatu yang dapat dijadikan bahan pengumpulan data. Data adalah fakta empiric yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian(Siyoto, 2015)Sumber data diperoleh melalui:

a. *Observasi* (pengamatan)

Adalah kumpulan informasi tertentu di mana para peneliti turun ke lapangan untuk mengamati dan memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, hiburan, kegiatan, objek, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan (Hastuti, 2021)

b. Wawancara

metode pengumpulan informasi tertentu dengan mengadakan pertanyaan yang terstruktur dan semi terstruktur, hasil wawancara sangat tergantung pada pewawancara, karena pewawancara sebagai pengemudi jawaban responden.Kepada sumber informasi atau responden adalah orang yang memberikan data tentang keadaan dan keadaan tempat pemeriksaan(Siyoto, 2015). Cara mengumpulkan data yang berkaitan dengan variable yang telah ditentukan dan memperhatikan checklist dengan memanfaatkan buku perpustakaan, makalah, jurnal, surat kabar dan artikel(Siyoto, 2015).

3. TINJAUAN PUSTAKA

a. Profesional

Profesional artinya ahli di bidangnya jika sebutan professional bukanlah merujuk kepada jenis profesi atau pekerjaannya yang dilakukan tetapi lebih merujuk kepada cara bagaimana kita melakukan atau melaksanakan pekerjaan atau profesi kita(Ruky, 2022)..Predikat professional harus diberikan oleh mereka yang kita layani atau berikan jasa kita dan kita dibayar oleh mereka mungkin pelanggan. Atau warga biasa yang harus kita layani. Ada lima elemen professional yang harus dimiliki

- 1) Selalu berpegang prinsip 3 C (*care, concern dan comite*)
- 2) Tingkat *passion* kecintaan pada profesi sangat tinggi dengan dicerminkan disiplin yang tinggi
- 3) *Strive for excellent* selalu berusaha mencari keunggulan baik dalam kompetensi maupun kinerja
- 4) Memegang teguh integritas dan kode etik
- 5) Kompetensi Teknik yang mumpuni terkait *hard competence* dan *soft copentence*

Dari kelima element itu sejalan dengan diagram konsep kompetensi dimana sumber daya manusia yang kompeten merupakan paduan tiga unsur yaitu:



Gambar 1: Diagram Komptensi

- *Knowled* (Pengetahuan)
- *Skill* (Ketrampilan)
- *Attitude* (Sikap dan kepribadian)

Ketiga unsur itu harus melekat dan dimiliki oleh seorang karyawan yang kompeten dan bisa dikatakan sebagai orang yang professional

b. *Guest Relation Officer*

Guest Relation Officer adalah staf yang menangani kebutuhan tamu hotel yang perlu perhatian khusus." Tamu hotel membutuhkan banyak perhatian terutama tamu VIP. Di hotel berbintang, tamu VIP perlu (*escorting*) kemudian dalam *check-in* perlu *butler* dan sebagainya.

Tamu sering *complaint*, menanyakan sesuatu atau meminta bantuan karena tidak dapat melakukannya sendiri. *Guest Relation Officer* bertugas untuk membantu mengatasi kesulitan dan memenuhi kebutuhan mereka, seperti untuk konfirmasi tiket pesawat, reservasi, restoran atau hotel lain, paket tour dan sebagainya. Tugas semacam itu dilaksanakan oleh *Guest Relation Officer*

Terkait dengan penelitian ini, yang dimaksud *Guest Relation Officer (GRO)* adalah salah satu *section* di *Front Office* yang tugas utamanya adalah menyambut saat pertama tamu datang dengan ramah dan meyakinkan apakah semua pelayanan yang telah diterima oleh tamu tersebut selama berada di hotel sudah benar-benar memuaskan, selain itu mengantisipasi dan memenuhi harapan ataupun keluhan tamu secara maksimal. (Yulanda & Putri, 2017)

Sebagai bentuk dari perannya untuk pemenuhan hak istimewa (*privilege*) bagi para tamu dan pemberian layanan terbaik (*service excellent*) keluhan juga penting untuk diperhatikan scara *intens* oleh *Guest Relation Officer*, maka dari itu penting adanya *Desk Guest Relation Officer* di sebuah hotel. Merupakan kemaksimalan pelayanan dari hotel kemudian di jalankan dengan

penyesuaian peran *Guest Relation Officer* dalam menangani segala saran bahkan keluhan dari para tamu.

c. Pelayanan prima merupakan sudut pandang penting dan inspirasi utama dalam mempertahankan bisnis industri pariwisata terlebih lagi akomodasi. Dalam pelayanan industri pariwisata, kepuasan, kegembiraan konsumen adalah prioritas yang lebih tinggi daripada pemenuhan inisiatif. Karena itu kliennya akan memberdayakan usaha akomodasi untuk terus hidup dan berjalan. Menurut (Semil, 2018) pelayanan prima adalah pelayanan yang luar biasa yang berasal dari olah pikir yang luar biasa. Gagasan pelayanan luar biasa atau pelayanan terbaik masih dipandang sebagai satu kesatuan pengaturan dalam pelayanan yang dapat mengatasi masalah dan keinginan konsumen secara actual. Menunjuk pentingnya pengelolaan pelayanan yang baik. Melaksanakan pelayanan yang luar biasa terbukti sangat penting untuk memenangkan persaingan bisnis. Konsumen cukup mengevaluasi sifat layanan industri pariwisata menggunakan lima metodologi aspek pelayanan sebagai tolok ukur evaluasi, khususnya:

- 1) *Kehandalan* atau kualitas yang tidak tergoyahkan, adalah kesanggupan memberi secara tepat dan tepat akurat sesuai dengan jenis pelayanan yang baru-baru ini dijanjikan kepada konsumen
- 2) *Responsif* atau daya tanggap (*Responsiveness*) khususnya perhatian atau keinginan bertindak untuk membantu konsumen dan menawarkan fasilitas yang nyaman.
- 3) *Keyakinan* atau kepastian (*affirmation*), yaitu keterangan, kebaikan dan kepercayaan pekerja itu sendiri. Aspek afirmasi memiliki kualitas yang menyertainya: kemampuan menawarkan jenis pelayanan dan memiliki sifat sadar terhadap tamu.
- 4) *Simpati* (welas asih), memberikan perhatian individu yang luar biasa terhadap tamu. Aspek simpati mempunyai ciri-ciri: kemampuan mendekatkan diri, memberi kepastian dan mengerahkan tenaga untuk memahami kebutuhan, kebutuhan, dan sentimen tamu.

- 5) Nyata atau bukti langsung (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, contohnya: penampilan para karyawan yang rapi, fasilitas peralatan yang bersih dan *higiyene*, peralatan fasilitas penunjang yang berfungsi baik dan lain sebagainya. Kelima dimensi pelayanan diatas terbukti sangat memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan prima terhadap konsumen

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Standard Operation Procedure Guest Relation Officer* di Hotel Sahid Jaya Solo

Agar prinsip-prinsip pelayanan yang diharapkan dari hotel dapat terlaksana dan dijaga dengan baik. Kesan yang diberikan hendaknya pelayanan yang profesional, cepat dan individual dengan bertindak secara efisien dengan mentalitas yang sopan, *suportif*, berguna dan menawan. Selanjutnya, perusahaan memberikan pedoman sesuai norma yang ditentukan untuk mengimbangi pelayanan yang diberikan oleh *Guest Relation Officer* dengan cara yang lebih profesional. *Guest Relation Officer* mempunyai *Standart Operating Procedure* yang berurutan seperti dalam *section* lain pada umumnya, namun *Guest Relation Officer* mempunyai *Standart Operation Procedure* dan *job description* yang bersifat umum. Berikut ini adalah beberapa *Standart Operation Procedure* dan *job description* yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh *Guest Relation Officer* di Hotel Sahid Jaya Solo:

- a. Menyambut semua tamu secara konsisten dengan cara yang ramah dan menggunakan nama tamu yang diartikulasikan secara akurat jika dapat diakses/dibayangkan.
- b. Menjamin ketertiban dan kerapian area pintu masuk dan lobby area secara konsisten.
- c. Terus mengikuti dan melaksanakan standar pelayanan hotel yang telah ditetapkan.
- d. Selalu tersedia untuk tamu hotel untuk memastikan bahwa setiap

keluhan ditangani secara profesional.

- e. Berpenampilan rapi sesuai standar hotel, bersikap menyenangkan, dan selalu siap menawarkan bantuan kapan saja
- f. Mengetahui kedatangan & keberangkatan tamu *VIP* setiap hari
- g. Menjamin bahwa tamu yang pulang atau *check out* mempunyai kesan terakhir yang positif terhadap pelayanan hotel.
- h. Pastikan bahwa kamar *VIP* di block sesuai kebijakan atau permintaan, diatur dan diperiksa dengan memberikan perhatian khusus pada semua fasilitas yang diperlukan.
- i. Melakukan tugas yang lain yang diberikan oleh tim manajemen.
- j. Memahami semua aktivitas dan fasilitas hotel
- k. Menginformasikan ke bagian lain bila ada keterlibatan dalam penyelesaian permasalahan
- l. Selalu menjaga standar perilaku dan penampilan yang tinggi seperti yang diharapkan/dipersyaratkan oleh hotel dan sikap terhadap tamu dan rekan kerja tidak boleh mencela.

Dalam aktivitasnya di lapangan, *Guest Relation Officer* Hotel Sahid Jaya Solo saat ini tidak hanya memperhatikan tamu *VIP* saja, namun juga bekerja di *phone room operator*. Bagian ini bertugas dan berperan dalam setiap operasi atau tindakan darurat (*emergency event*). Tugas manajemen darurat ini sangat penting. Jadi pihak berwenang harus benar-benar bertanggung jawab dan bisa tetap tenang dalam menghadapi keadaan darurat. Menerima dan meneruskan pesan juga merupakan tugas penting dari operator telepon mengatur telepon, mencatat panggilan dari luar hotel atau dari dalam hotel (Irfal & Meirafina, 2022). Melayani permintaan asosiasi telepon yang aktif dan mendekat sesuai metodologi kerja. Seorang administrator telepon harus memiliki ketelitian saat mendengarkan, suara yang jelas namun halus dan tidak pernah menggunakan kata-kata kasar. Tentunya menerima *telephone* di hotel bukanlah hal yang mudah, justru merupakan bagian yang riskan terjadi kesalahan penting karena berhubungan dengan tamu di dalam hotel, *departemen* lain sampai orang-orang diluar hotel mengenai keluhan tamu, informasi kebutuhan apa saja yang

diperlukan oleh tamu, koordinasi dan komunikasi kerjasama antar departemen, informasi mengenai hotel yang terkait dengan manajemen penjualan kamar, hingga sebagai sumber segala informasi baik mengenai seluruh fasilitas dan aktivitas di dalam hotel hingga pengetahuan umum mengenai tempat-tempat yang sering menarik perhatian dan dibutuhkan tamu disekitar hotel. Berikut adalah *Standart Operation Procedure* telepon operator di Hotel Sahid Jaya Solo.

SOP Menerima Telepon dari luar Hotel

- a. Siapkan pena dan lembar *daily activity record* untuk membuat catatan.
- b. Mengangkat gagang telepon dan menekan tombol ipk0 untuk mengaktifkan sambungan telepon operator kepada penelpon.
- c. Mengucapkan *Greeting* berupa nama hotel, diikuti nama operator yang sedang *incharge* / berbicara, lalu menawarkan bantuan dengan bahasa Inggris, dan mengucapkan salam sesuai waktu mengangkat telepon. Contohnya: “Hotel Sahid Jaya Solo, Retno speaking, how may I assist you? Selamat pagi.
- d. Mendengarkan telepon tamu dengan baik sambil bersiap menjawab atau memberikan informasi yang diperlukan dengan *stand by on system* pada komputer di ruang telepon operator dan mencatatnya.
- e. Menanyakan identitas sederhana tamu berupa nama, asal perusahaan, dan keperluan (bila akan disambungkan).
- f. Mengucapkan terimakasih, *magic word* (kami tunggu kedatangannya, hati-hati diperjalanan, selamat sampai Solo, dan lain sebagainya), dan mengucap salam sebelum menutup telepon. Dan atau mengucapkan “kami bantu sambungkan ke (bagian terkait), mohon ditunggu.” apabila akan disambungkan
- g. Menutup telepon dengan menekan tombol *release* di mesin telepon operator (*pabx*) dan meletakkan gagang telepon sesuai tempatnya.

SOP Menerima Telephone dari dalam hotel

- a. Menyiapkan alat tulis dan lembar *daily activity record* untuk mencatat
- b. Mengangkat gagang telepon dan menekan tombol ipk0 untuk mengaktifkan sambungan telepon operator kepada penelpon

- c. Mengucapkan *Greeting* berupa bagian yang terhubung, nama penerima telepon, lalu menawarkan bantuan dengan bahasa Inggris, dan mengucapkan salam sesuai waktu mengangkat telepon. Contohnya: “Operator Retno speaking, how may I assist you? Selamat pagi.”
- d. Mendengarkan telepon tamu dengan baik sambil bersiap menjawab atau memberikan informasi yang diperlukan dengan *standby on system* pada komputer di ruang telepon operator dan mencatatnya.
- e. Menjawab atau membantu keperluan tamu langsung apabila memungkinkan, atau meminta tamu menunggu untuk dibantu selanjutnya. Bisa juga disambungkan langsung ke bagian terkait seperti *Restaurant*
- f. Mengucapkan terimakasih dan salam. Contoh: “Baik terimakasih bapak/ibu atas informasinya, kami bantu dengan bagian terkait, mohon ditunggu petugas kami akan datang ke kamar, selamat pagi.”
- g. Menutup telepon dengan menekan tombol *release* di mesin telepon operator (*pabx*) dan meletakkan gagang telepon sesuai tempatnya

SOP Mengnagani Complaint tamu

1. Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan oleh tamu dan jangan memotong pembicaraannya
2. Identifikasi karakter tamu sebelum menjawab keluhan
3. Akuihlah bila kita merasa salah dan minta maaf
4. Menunjukkan rasa empati dan permintaan maaf.
5. Menanggapi keluhan dengan tenang dan bahasa yang jelas.
6. Melakukan konfirmasi permasalahan dan informasi yang *solutif*.
7. Menangani keluhan dan *Follow Up* Segera dan secepat mungkin.

B. Guest Relation Officer dalam operasional front office di Hotel Sahid Jaya Solo

Kenyamanan dan kepuasan tamu sangat penting untuk menjaga citra hotel dan menyebabkan banyak tamu datang ke hotel dengan minat yang berbeda-beda, baik untuk

menikmati akomodasi hotel maupun untuk keperluan lainnya, dari berbagai fasilitas yang dimiliki tersebut. Fasilitas penunjang lainnya yang ada di Hotel Sahid Jaya Solo antara lain Ratu Ratih *Restorant* yang berada di lantai dasar dan ruang pertemuan dan *ball room* ada di lantai I, II, III, selain itu ada juga pusat rekreasi dan *swimming pool*. Dengan begitu, pihak hotel mendapatkan pendapatan yang bervariasi dari tamu yang menikmati fasilitas hotel tersebut meskipun tamu tidak menginap di Hotel Sahid Jaya Solo.

Dalam hal ini untuk mewujudkan terjaganya *image* Hotel Sahid Jaya Solo dan meningkatkan *revenue* hotel, maka *Guest Relation Officer* adalah Petugas yang berhubungan tamu adalah petugas hotel di bagian *front office* yang bertugas menyediakan pelayanan dan membantu tamu untuk menjelaskan fasilitas di hotel, serta menemani tamu selama berbincang-bincang, yang memprioritaskan percakapan mengenai peralatan/fasilitas dan menampung keluhan dan saran tamu, dan biasanya terletak di kantor depan sebuah hotel. (Ekaningrum, 2023) Terlebih lagi, *Guest Relation Officer* adalah bagian dari *Front Office Departement* yang merupakan “cerminan” hotel. Dengan begitu sudah menjadi kewajiban bagi *Front Office Departement* terutama *Guest Relation Officer* yang merupakan bagian memberikan kesan pertama yang menyenangkan bagi tamu yang datang sejak masuk ke lobby Hotel Sahid Jaya Solo.

Menjaga kualitas pelayanan yang baik di sebuah hotel tentunya bukan hanya menjadi kewajiban satu *section* saja karena semua bagian mempunyai peranan masing-masing dan juga terhadap tamu dalam mengumpulkan kebutuhan pelayanan yang diharapkan tamu selama menginap atau berada di hotel tersebut. Bagian yang secara langsung memperhatikan kepuasan konsumen di Hotel Sahid Jaya Solo antara lain adalah *Departement House Keeping* yang bertugas menjaga kerapian, ketertiban dan keindahan semua fasilitas fasilitas di *public area* maupun ruang khusus tamu, seperti membersihkan area dan mengganti fasilitas yang sudah ada. dimanfaatkan oleh tamu di dalam ruangan. di dalam ruangan yang telah dibersihkan, ditata ulang dan diletakkan segala keperluan dan barang-barang yang sesuai dengan kebutuhan tamu selama berkunjung untuk ditempatkan kembali pada tempatnya yang benar sesuai dengan *Standart Operating Procedure Departement Housekeeping* di Hotel Sahid Jaya Solo. *Area guest room* ini merupakan

tugas dan tanggung jawab dari *room section departement House Keeping*. Selain *guest room*, *public area* juga dibersihkan dan ditata oleh *housekeeping departement* merupakan *area public* yang juga harus dirawat agar dapat bertahan lama, bersih, indah dan tidak mudah rusak sehingga tidak menambah biaya hotel.

Pembersihan yang dilakukan baik di fasilitas tamu secara umum maupun di dalam ruangan tertentu memiliki *Standart Operating Procedure* serta juga dalam cara hingga alat dan bahan pembersihnya. Alat-alat yang digunakan untuk pembersihan ini dipilih berdasarkan bahan yang akan dibersihkan dengan melibatkan pemilihan *dust chlot* atau bahan kain terbaik serta cairan obat pembersih yang sesuai kebutuhan produk yang dibersihkan sehingga lebih ampuh dalam sistem pembersihan dan memperluas hasil karena menggunakan bahan cair. atau sebaliknya bahan sintetis yang luar biasa, baik untuk kaca, *furniture* kayu, marmer, dan lain-lain. Bagian *housekeeping* juga bertanggung jawab dalam menyiapkan ruangan-ruangan yang akan ditawarkan kepada tamu oleh bagian *front office*, sehingga keduanya harus bekerja sama untuk menjamin kelancaran aktivitas dalam penjualan kamar dan mengurangi *complaint* dari tamu. Departemen yang juga bersangkutan langsung dengan kepuasan tamu adalah *Food and Beverage Departement*. Departemen ini merupakan salah satu bagian yang memenuhi kebutuhantamu yang menginap di Hotel Sahid Jaya Solo. *Food and Beverage Departement* ini memiliki dua *section*, ada yang khusus menyiapkan makanan baik untuk *event*, *breakfast*, *lunch*, *dinner*, maupun *ala cart* yaitu bagian *Food & Beverage Product*. Sedangkan yang mengurus pembuatan minuman yang juga mengurus *Restaurant* mulai dari *bar*, *waiter/waitress* adalah bagian *Food & Beverage Servis*. *Food and Beverage Departement* juga bekerja sama dengan *Guest Relation Officer* dalam menyiapkan *compliment* dan *treatmet* bagi para tamu VIP yang menginap di Hotel Sahid Jaya Solo. Selain itu, juga membantu *Guest Relation Officer* untuk memberikan berbagai perhatian ketika tamu mengadakan acara ulang tahun, pernikahan, dan juga menangani keluhan tamu

Guest Relation Officer siap dan bertanggung jawab kepada tamu atas ketidaknyamanan tamu yang dilakukan oleh bagian bagian di luar *Front Office* meskipun sebenarnya kewajiban khusus mereka nantinya akan dikembalikan ke bagian yang bersangkutan. Dalam situasi ini, *Guest Relation Officer* diharapkan mampu menangani keluhan tamu dengan baik dan juga mampu meredakan

kemarahan tamu yang kecewa pada kasus-kasus tertentu.

Sebagai gambaran fungsi seorang *Guest Relation Officer* dalam tugasnya membuat tamu kecewa, marah, dan sebagainya. untuk berubah menjadi lebih tenang dan nyaman serta puas atau mungkin tidak lagi mengeluh atas permasalahan yang dialami di Hotel Sahid Solo, ada banyak cara, hal pertama yang dilakukan *Guest Relation Officer* adalah menemui tamu secara lugas. Dalam beberapa kasus tamu *complaint* dan bahkan marah marah melalui telepon dari kamar, jadi akan lebih baik jika kita bertatap muka, hasilnya akan berbeda jika kita bertatap muka dibandingkan hanya dengan berkomunikasi dengan melalui telepon. Kedua, *Guest Relation Officer* mendapatkan informasi mengenai keilmuan yang terjadi, tentunya dengan bahasa yang ramah dan halus tanpa memperhatikan apakah tamu tersebut marah terhadap *Guest Relation Officer*. Kasus yang terjadi juga bermacam macam, ada pula yang menjadikan *Guest Relation Officer* tidak mampu memenuhi permintaan tamu, hal ini karena *Guest Relation Officer* mengabaikan pedoman yang berlaku di Hotel Sahid Jaya Solo, demikian *Guest Relation Officer* juga harus tegas dalam menangani keluhan dari tamu yang tidak seharusnya. Sebagai *Guest Relation Officer*, juga harus cerdas dan memiliki inisiatif yang tepat dalam menangani keluhan tamu. Misalnya, dengan asumsi ada suatu kasus yang bisa segera ditangani dan diselesaikan. Namun ada juga perkara yang tidak begitu saja diserahkan kepada di bagian terkait dan dapat dilimpahkan kepada *Guest Relation Officer*. Ada beberapa kasus yang membutuhkan penanganan yang lama, sehingga *Guest Relation Officer* dapat menangani tamu dengan lugas dan selanjutnya bekerja sama dengan departement lain. Misalnya, dapat menghubungi *House Keeping Departement* atau *banquet* untuk menyediakan tempat duduk terlebih dahulu jika kondisi memungkinkan juga dapat bekerja sama dengan restoran untuk mengirimkan minuman hangat sebagai bentuk kepedulian atau rasa empati atas masalah dan ketidak nyamanan yang dirasakan oleh tamu. Sementara itu, *Guest Relation Officer* tidak hanya memberikan kenyamanan dan meredakan kemarahan tamu, namun tetap akan mencari solusi dari permasalahan utama keluhan dari tamu agar tidak terulang pada tamu yang lain.

C. Hambatan dan solusi *Guest Relation Officer* pada operational Hotel Sahid Jaya Solo

Dalam melaksanakan tugasnya *Guest Relation Officer* akan mengalami berbagai kasus, hal-hal yang tidak terduga dan yang mengejutkan, di luar pedoman dan prinsip kewajiban *Guest Relation Officer* yang tertulis dalam *Job Desk Guest Relation Officer* yang diberikan oleh management Hotel Sahid Jaya

Solo itu sendiri. Banyak hal yang dapat terjadi ketika *Guest Relation Officer* untuk menyelesaikan kewajibannya, karena *Guest Relation Officer* akan menemui banyak tamu dengan karakter dan keinginan yang berbeda-beda, bahkan tidak biasa. Ada tamu baik yang selalu menghargai kehadiran *Guest Relation Officer* yang selalu memberikan pelayanan, dan kenyamanan kepada tamu, mulai dari menyapa, mengucapkan terima kasih, mendoakan yang baik, hingga memberikan tip berupa uang. Namun, tidak jarang juga tamu yang banyak meminta pelayanan khusus selama menginap sehingga memerlukan banyak waktu *Guest Relation Officer* dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawab lainnya untuk melayani permintaan tamu yang special meskipun hanya hal-hal kecil namun diminta berulang kali. Ada pula tamu yang memiliki tempramen yang tinggi sehingga *Guest Relation Officer* harus sangat berhati-hati dan memberikan perhatian khusus pada tamu tersebut.

Sebagai *Guest Relation Officer*, harus memahami dan mengetahui cara menangani berbagai jenis tamu. Selain itu, dengan asumsi tamu tersebut merupakan *repeater*, tentunya *Guest Relation Officer* diharapkan mengetahui dan memahami keinginan tamu sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang membuat tamu terpuaskan dan terpesona. Mengetahui dan mengingat nama tamu juga sangat penting dalam memberikan kenyamanan karena dapat menambah keakraban tamu selama berada di Hotel Sahid Jaya Solo.

Kepuasan dan kenyamanan yang dilakukan *Guest Relation Officer* dengan Sahid Group Seluruh Indonesia akan sangat bermanfaat bagi management. Selain itu, pertimbangan yang diberikan oleh *Guest Relation Officer* tampaknya lebih bersifat pribadi dan nyaman, meskipun sebenarnya hal tersebut menunjukkan keahlian yang mengesankan. Namun diharapkan tamu VIP benar-benar memahami manfaat yang harus didapat dan memerlukan perhatian lebih bagi mereka serta meminta agar mereka menyetujuinya meskipun hal tersebut tidak mungkin dilakukan karena diluar peraturan. pedoman yang harus dipatuhi oleh *Guest Relation Officer*. akan memberikan beberapa kasus yang sering terjadi dan terkadang mengganggu kelancaran kerja *Guest Relation Officer* dalam pekerjaannya secara lebih rinci untuk memberikan pengaturan yang dapat dipikirkan dan pilihan jawaban atas

permasalahan. semakin cerdas dan ahli sesuai penciptanya. Berikut beberapa kendala yang dialami di Hotel Sahid Jaya Solo:

1. Situasi yang sangat Sibuk

Tugas *Guest Relation Officer* sangat banyak dan harus komitmen untuk melayani tamu dalam waktu yang bersamaan tetap terwujud mengingat tingkat hunian di Hotel Sahid Jaya Solo tergolong tinggi. Pedoman dari pemerintah yang tetap diterapkan yaitu CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*), bahkan pedoman ketat yang diberikan oleh lebih dahulu yang bisa dilakukan di luar hotel atau di dalam Hotel Sahid Jaya Solo yang memberikan kesan dalam menginap di Hotel Sahid Jaya Solo meski banyak tamu yang mengeluhkan kebijakan ketat yang diterapkan.

Guest Relation Officer mampu untuk menyesuaikan diri dengan keadaan saat ini. Sebagai salah satunya solusi, *Guest Relation Officer* harus lebih cekatan dan bekerja cepat. Mulai dari menerima panggilan telepon yang terus berdering tanpa henti mengerjakan data data di sistem komputer, hingga menyiapkan *VIP treatment* dan memberikan pelayanan kepada tamu in-house seperti mengantarkan ke kamarnya, membantu bila ada kesalahan dalam penggunaan kunci sehingga tamu tidak naik turun ke *reception*. Ini semua ini harus dilakukan secara cepat tanggap walaupun harus menyita waktu istirahat hingga memperpanjang jam kerja, untuk itu dibutuhkan tubuh yang sehat, fisik dan mental yang kuat, hingga loyalitas tinggi untuk menjadi seorang *Guest Relation Officer* di Hotel Sahid Jaya Solo.

2. Complaint Melalui Telepon

Tamu yang menginap di hotel juga membutuhkan layanan yang diantar ke kamar dan memintanya melalui telepon karena tamu tidak mau keluar dari kamar tersebut untuk menikmati kenyamanan keamanan, tidak terkecuali saat menyampaikan keluhan, dapat menangani protes tertentu secara langsung dengan pelayanan dari tata graha, desain, dan pelayanan ruangan. Bagaimanapun, ada keberatan tamu yang sangat panjang dan disampaikan melalui telepon. Tamu akan

terus menerus mengutarakan keluhan dan keinginannya tanpa memberikan kesempatan kepada *Guest Relation Officer* yang menerima panggilan untuk menjawab terlebih dahulu, padahal saat ini *Guest Relation Officer* telah memahami keinginan tamu

Guest Relation Officer perlu percaya bahwa tamu akan selesai berbicara dan bahkan percaya bahwa tamu akan selesai mengomunikasikan kemarahan mereka sebelum mereka dapat berbicara, meskipun faktanya memerlukan banyak investasi yang dapat digunakan untuk mengakhiri Tamu lainnya. Hubungan Tugas resmi. Meskipun demikian tamu tetap harus dilayani dengan baik walaupun apa yang dikatakan oleh tamu dapat merugikan tamu yang lain namun seorang *Guest Relation Officer* harus tetap bersikap baik dan tidak menunjukkan perasaannya terhadap tamu. Setelah tamu menyelesaikan pendapatnya, *Guest Relation Officer* harus menjawab dengan lembut dan mendukung sudut pandang tamu. *Guest Relation Officer* sama sekali dilarang membentak tamu terlepas dari apakah keadaan tamu tersebut tidak wajar. Tanggapan dari *Guest Relation Officer* adalah dengan mempunyai pilihan untuk meredakan ketidak senangan tamu. Merupakan komitmen *Guest Relation Officer* untuk menjaga kepuasan dan kenyamanan tamu. *Guest Relation Officer* akan membalas dengan respon yang ramah, kemudian memberikan pengertian kepada tamu, kemudian menawarkan pelayanan. Kekurangan dari berbicara melalui telepon untuk mengatasi keluhan tamu adalah tamu akan kesulitan untuk diajak bicara. Pengaturannya adalah untuk menawarkan apakah tamu ingin ditemui untuk menentukan masalahnya. Asalkan hal ini benar, *Guest Relation Officer* akan menemui tamu secara langsung.

3. Tidak Sesuai Procedure

Tuntutan dan keinginan tamu mengalami perubahan yang sangat besar, khususnya bagi tamu yang mempunyai status tinggi atau pejabat yang berpengaruh. Sebagian besar tamu sangat menyadari manfaat yang berhak mereka dapatkan. Namun, karena mereka merasa pejabat, terkadang mereka merasa keinginannya harus selalu dipenuhi. Misal Hotel Sahid Jaya Solo memiliki standar bahwa area pintu masuk tidak diperbolehkan untuk parkir dan hanya diperbolehkan untuk *dropship* dan

penjemputan tamu yang tentunya berlangsung sebentar.

Dalam hal tamu merasa marah karena tidak diperkenankan meninggalkan kendaraannya atau parkir di depan pintu masuk hotel karena alasan menyebutkan kendaraannya dekat atau berpotensi mengganggu keinginannya, maka *Guest Relation Officer* mempunyai pilihan. memberikan tanggapan yang tegas dan profesional sesuai pedoman materi dengan penyampaian yang sopan. Perlu diingat bahwa *Guest Relation Officer* harus memberikan pengertian jika tamu kesulitan untuk melakukan pembayaran, pemahaman yang diberikan harus dapat meredam kemarahan tamu atau *Guest Relation Officer* juga dapat menambahkan layanan lain yang dapat membantu tamu. Mulai dari menawarkan *trolley* untuk kendaraannya, memberikan pelayanan tambahan seperti mengantarkan perlengkapan atau mengantar ke kamar sambil dipersilakan berkunjung lagi, hingga meminta coklat panas di *cafe* untuk diberikan secara cuma-cuma kepada tamu. sehingga mereka merasa lebih tenang dan dapat memahami bahwa permintaan mereka tidak dapat dipenuhi oleh staf hotel karena mengabaikan pedoman yang ketat terhadap pekerja hotel. Ini adalah dari sekian banyak kasus yang terpantau dan temukan pengaturan yang dapat dijadikan ilustrasi dan pilihan untuk mencoba menerapkan keterampilan mengesankan dari *Guest Relation Officer* dalam mengerjakan pelayanan brilian dalam tugas-tugas dengan berbagai hambatan di Hotel Sahid Jaya Solo.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

- 1) *Guest Relations Officer* merupakan personnel yang mempunyai sikap baik dan sehat jasmani, sehat Rohani kuat dan menarik yang menjalankan tugas dan kewajibanya berdasarkan *standar operating procedure*, meliputi SOP menerima telpon dari dalam hotel, SOP menerima telpon dari luar hotel dan sop menangani keluhan tamu secara langsung
- 2) *Guest Relations Officer* merupakan section di bagian *front office* yang memberikan kontribusi banyak dalam

operational hotel, khususnya dalam melayani tamu dengan *treatment* VIP dan menangani keluhan tamu, sehingga tamu menjadi nyaman dan lama tinggal di hotel dan pada akhirnya pendapatan hotel menjadi meningkat.

- 3) *Guest Relation Officer* menemui banyak situasi yang sering berubah karena kesibukan atau hotel dalam *hight seasion*, keberagaman sifat tamu yang datang, dan ditambah ada Sebagian tamu yang menggunakan fasilitas hotel tidak sesuai dengan procedure yang ada sehingga menimbulkan keluhan atau tidak nyaman bagi tamu, dengan memiliki pemikiran dan taktik yang tepat dan cepat *Guest Relation Officer* dengan memahami karakter setiap tamu yang dihadapi, dengan dasar refrensi penanganan keluhan tamu yang sudah tercatat dan dengan sedikit ilmu *physkologi* maka tamu yang semula marah dan kecewa menjadi senang dan merasa puas menggunakan fasilitas di Hotel Sahid Jaya Solo

b. Saran

Dari hasil penelitian dapat memberikan saran untuk peningkatan profesionalisme pelayanan prima pada *Guest Relation Officer* dalam operasional di Hotel Sahid Jaya Solo

- 1) Meningkatkan *knowledge* mengenai seluruh fasilitas hotel, area sekitar diluar hotel, tugas dan kewajiban setiap *departemen* sehingga dapat menyelesaikan masalah dengan tepat dan cepat.
- 2) Meningkatkan kepercayaan diri seorang *Guest Relation Officer* dalam berkomunikasi dengan tamu supaya lebih mudah membuat tamu tenang dan percaya juga pada apa yang *Guest Relation Officer* sampaikan.
- 3) Melatih kemampuan *public speaking* supaya dapat mengajak tamu berbicara dengan baik, berbahasa sopan, dan dapat berpikir lebih luas karena ketika memiliki kemampuan bicara yang baik, pasti memiliki pengetahuan dan pola pikir lebih baik juga

6. REFERENSI

- Anggito, Albi, setiawan J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (E. D. Lestari (ed.); 1st ed.). CV Jejak.
- Ekaningrum, Y. (2023). Standar Operasional Prosedur *Guest Relation Officer* (GRO) di ZAP Clinic Surabaya. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*, 27–30.
- Hastuti, H. (2021). *METODE PENELITIAN*

- PENDIDIKAN (1st ed.).
PT.RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Ifo, E. N. (2015). Review Of The Role Of Guest Relation Officer (Gro) At The Front Office Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *ISSN : 2442-5826 e-Proceeding of Applied Science : Vol.1, No.3 Desember 2015 | Page 2474, 1(3), 2474–2479.*
- Irfal, I., & Meirafina, A. (2022). Peranan Telepon Operator di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata, 4(2), 52–57.*
- Ruky, A. S. (2022). *Kompeten & Profesional* (L. Mayasari (ed.)). Andi Offset.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah:Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia* (1st ed.). Kencana.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayub (ed.); 1st ed.). Literas Media Publishing.
- Yulanda, G., & Putri, E. D. H. (2017). Strategi Guest Relation Officer Dalam Penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu, 8(1), 20–30.*