

ANALISIS PERANAN GUEST RELATION OFFICER (GRO)DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA TAMU VIP DI NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER

Natania Maria Caron Pinangkaan

Jurusan Pariwisata, Prodi Manajemen Perhotelan DIV, Politeknik Negeri Manado

E-mail : nataniacrn09@gmail.com

Pearl Loesye Wenas, SE.,M.Si¹, Altje Ellen Tuwaidan, SR., MM²

Jurusan Pariwisata, Prodi Manajemen Perhotelan DIV, Politeknik Negeri Manado

E-mail

Abstract : *Guest Relations Officer (GRO) is a position in the front office whose function is to provide the best service to VIP guests. Without a Guest Relations Officer (GRO), the hotel cannot run optimally and satisfy guests, especially VIP guests. This study aims to analyze the roles, tasks and problems faced by the Guest Relations Officer (GRO) in improving services for VIP guests at the Novotel Manado Golf Resort & ConventionCenter. In this study using data collection methods by means of observation, interviews, literature study. The data obtained were then analyzed and presented qualitatively. The research results show that the duties of the Guest Relations Officer (GRO) at the Novotel Manado Golf Resort and Convention Center are successful in providing good and exclusive service to VIP guests in the form of welcoming guests to the hotel lobby. As well as the obstacles experienced by a GRO (Guest Relations Officer) officer, such as missed communication to the reception in providing services. Conclusion The role of the Guest Relations Officer (GRO) is in accordance with Standard Operating Procedures in serving VIP guests staying at the Novotel Manado Golf Resort and Convention Center and being able to provide good service to VIP guests, VIP guestsare also satisfied with the exclusive service and various facilities it has by Novotel Manado Golf Resort and Convention Center.*

Keywords: *The Role of GRO, VIP Guests.*

Abstrak : Guest Relation Officer (GRO) adalah salah satu jabatan di front office yang fungsinya memberikan pelayanan terbaik kepada tamu VIP. Tanpa adanya Guest relation Officer (GRO)hotel tidak dapat berjalan dengan maksimal dan memuaskan tamu terkhususnya tamu VIP. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan, tugas-tugas dan permasalahan yangdi hadapi Guest Relation Officer (GRO) dalam meningkatkan pelayanan pada tamu VIP di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan secara kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan tugas-tugas Guest Relations Officer (GRO) di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center

yaitu berhasil memberikan pelayanan yang baik dan eksklusif kepada tamu VIP dalam bentuk menyambut kedatangan tamu di lobby hotel. Serta kendala yang dialami seorang petugas Guest Relation Officer (GRO) yaitu seperti adanya missed komunikasi kepada reception dalam memberikan pelayanan. Kesimpulan Peranan Guest Relation Officer (GRO) sudah sesuai Standar Operasional Prosedur dalam melayani tamu VIP yang menginap di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center serta mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu VIP, tamu VIP juga puas dengan pelayanan yang eksklusif dan berbagai fasilitas yang dimiliki oleh Novotel Manado Golf Resort and Convention Center.

Kata Kunci : Peranan GRO, Tamu VIP

1. PENDAHULUAN

Salah satu hotel di Kota Manado yaitu Novotel Manado *Golf Resort & Convention Center*, merupakan salah satu hotel di Manado yang mempunyai *View Golf*. Alamat Novotel Manado *Golf Resort & Convention Center* terletak di jalan

A.A Maramis Kayuwatu, Kairagi Dua, Manado. Novotel Manado *Golf Resort & Convention Center* sendiri terdiri 4 Lantai, yang terdiri dari lantai 1 untuk Kamar, lantai 2 untuk Lobby, Spa, klabat *Café*, *Square Restaurant*, *Swimming Pool*, *Meeting Room*, *Wedding Corner*, *Gym* dan Wasabi. Untuk Hotel jumlah kamar nya 200 kamar. Dan memiliki berbagai *type* kamar, yaitu *Superior Room*, *Deluxe Room*, *Suite Room*, *Executive Suite Room*. GRO kepanjangan dari *Guest Relation Officer* yaitu salah satu bagian dari *department front office* yang bertugas untuk menanganitamu *VIP* di hotel berbintang 4 dan bintang 5 dan salah satunya di Novotel Manado *Golf Resort & Convention Center*. Selain itu *Guest Relation Officer (GRO)* juga bertugas membuat *VIP daily list*, menyiapkan *VIP complimentary order*, mempersiapkan kamar untuk tamu *VIP*, menyesuaikan data yang ada di *VIP list* dengan data pada *information rack* dan *room rack*, memeriksa tanggal kelahiran tamu untuk diberikan *birthday cake*, mengisi *check list guest relation officer*, menangani kedatangan tamu *VIP* pendaftaran di kamar, menangani keluhan tamu, memeriksa pemesanan kamar untuk *VIP* besok, menyambut kedatangan tamu rombongan, dan lain-lain.

Hotel Novotel Manado *Golf Resort & Convention Center* memiliki pelayanan yang cukup baik atau positif di mata para pengunjungnya, hal ini terbukti dari rating Novotel Manado *Golf Resort & Convention Center* sebanyak 8.3/10 (2274 *review*) melalui aplikasi Traveloka. Meskipun begitu masih ada saja para pengunjung tamu *VIP* yang belum puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para karyawan hotel tersebut. Keluhan pelanggan *VIP* dari yang saya wawancarai dengan *Guest Relation Officer (GRO)* Novotel Manado *Golf Resort & Convention Center* yaitu masih ada pelayanan *receptionist* yang kurang baik, dan relatif lambat dalam proses pengecekan kamar sebelum tamu masuk, dan terkadang masih ada beberapa kamar yang tidak bersih. Maka dari itu *Guest Relation Officer (GRO)* harus memikirkan cara dan strategi

pelayanan yang sebaik mungkin agar bisa mengelola keluhan (*handle complain*) para pelanggan/tamu *VIP* yang berkunjung. Sebab dengan sebuah strategi pelayanan yang tepat maka akan meningkatkan kualitas pelayanan bagi Novotel Manado *Golf Resort & Convention Center*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menuangkan hal tersebut dalam penelitian yang berjudul **“ANALISIS PERANAN GUEST RELATION OFFICER (GRO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMAPADA TAMU VIP DI NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER”**

2. KAJIAN PUSTAKA

Hotel

Kamus KBBI (2019) pengertian hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan atau bias juga merupakan sebuah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Undang – undang pariwisata nomor 10 (2009) Secara umum hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang memberikan layanan penginapan berupa kamar yang biasanya lengkap dengan fasilitas umum dibedakan atas kriteria yang disusun menurut jenis dan tingkat fasilitas yang disediakan menurut pelayanan yang diperlukan

Prakoso (2017) hotel sebagaimana jenis akomodasi lain berasal dari kata “INN” yang dapat diartikan sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumahnya kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap.

Trianasari (2019) hotel merupakan salah satu komponen penting dalam pariwisata selain alat transportasi, tentunya hal ini dapat dilihat dari kebutuhan akan penginapan bagi tamu-tamu yang berpergian terlepas dari apapun tujuan perjalanan yang dilakukan. hotel merupakan sebuah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan umum lainnya.

Front Office

Dalam suatu hotel terdapat suatu departemen atau bagian yang mempunyai peranan cukup penting karena di bagian inilah tamu hotel memiliki kesan pertama dan bahkan kesan secara keseluruhan mengenai hotel tersebut. Bagian ini adalah bagian *Front Office*. Staff bagian *Front Office* inilah yang memberikan pelayanan yang pertama kali kepada para tamu saat mereka tiba, selama mereka tinggal di hotel tersebut, sampai akhirnya mereka meninggalkan hotel. Atmoko & Widyaningsih, (2022) *front office* hotel adalah *first impression* dari sebuah hotel yang bertugas melayani saat kedatangan tamu.

Sambodo, (2020) *Front Office* adalah istilah yang sering di gunakan di hotel untuk merujuk kepada departemen atau bagian yang berhadapan dengan tamu yang

berhubungan dengan pemberian layanan reservasi, penerimaan tamu, alokasi kamar, informasi tamu, penagihan, dan pembayaran.

IDMetafora, (2022) *front office* merupakan kata Bahasa Inggris, yang artinya “*front*” depan dan “*office*” diartikan sebuah department hotel yang letaknya di bagian depan dan tidak jauh dari lobby, karena letaknya paling depan area ini menjadi paling sibuk karena sering dilihat dan berhubungan setiap ada tamu yang datang, jadi *front office* juga disebut dengan *guest service area*, sementara yang bertugas disana bisa disebut *guest relation officer* atau *frontliner*.

Front Office adalah seseorang yang bekerja di kantor bagian depan perusahaan yang berurusan dengan tamu, kurir atau paket, pemeliharaan *file* dokumentasi, dan membantu untuk mengatur pertemuan resmi. Kesan pertama merupakan hal yang vital bagi sebuah bisnis atau perusahaan. Maka dari itu, pekerjaan ini memiliki peran yang sangat penting karena mereka adalah orang pertama yang ditemui oleh tamu ketika pertama kali sampai. Selain itu, *front office* juga menjadi kesan terakhir ketika tamu meninggalkan tempat tersebut. Mereka yang bekerja pada bidang ini harus menjaga cara berbicara, menyapa, dan sebagainya yang dapat membawa perubahan baik pada citra perusahaan terhadap tamu.

Guest Relation Officer (GRO)

Guest Relation Officer (GRO) atau kordinator relasi tamu merupakan profesi yang berkaitan dengan mengarahkan dan membantu reservasi tamu. Umumnya profesi ini banyak ditemukan pada bisnis hospitality seperti perhotelan, restoran, hingga spa. Tugas utama dari *Guest Relation Officer (GRO)* adalah memastikan tamu memperoleh pelayanan selamat datang yang optimal untuk memberikan kesan yang baik. MyRobin.id, 2022.

Prakoso (2017) *Guest Relation Officer (GRO)* adalah salah satu jabatan di *front office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu terutama tamu VIP dengan pihak hotel. Karena itu dibutuhkan seseorang yang mampu berhubungan dan berkomunikasi dengan baik dengan semua tamu, peranan penting dan ruang lingkup *Guest Relation Officer (GRO)* adalah sebagai perantara antara tamu terutama VIP *Guest* dengan pihak hotel.

Pimpinan dipegang oleh *Guest Relations Manager*. Kebanyakan petugas yang bekerja di bagian ini adalah wanita. Namun tidak tertutup kemungkinan dan memang ada beberapa hotel yang mempergunakan tenaga pria untuk jenis pekerjaan ini. *Guest Relation Officer (GRO)* memiliki fungsi yang mirip dengan *Public Relations* dalam hal ini *in-house PR*. Ini disebabkan karena bagian inilah yang paling banyak memberikan perhatian dan berhubungan langsung dengan pihak luar yang ada kepentingan dengan hotel seperti tamu, pengunjung dan lain-lain. Mereka adalah yang berupaya agar tamu merasa nyaman dan betah tinggal di hotel. Mereka juga punya kewajiban untuk membantu memperlancar urusan bisnis dan membaca hubungan baik dengan siapa saja yang berada di hotel. Sebenarnya hal ini berlaku bagi semua

tamu, namun yang lebih dititik beratkan adalah tamu berkategori *VIP*.

Guest Relation Officer (GRO) adalah salah satu jabatan di *Front Office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel, oleh sebab itu *Guest Relation Officer (GRO)* membutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang.

Seorang *Guest Relation Officer (GRO)* bertanggung jawab atas penanganan *Front Office* dalam segala aspeknya baik dalam sebuah hotel, motel, pondok, penginapan atau kantor bisnis lainnya yang membutuhkan posisi mereka. Seorang petugas hubungan tamu adalah *Frontliner* pendirian usaha tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian dilakukan di *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center*. Data pada penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

A. *Mechanical Complaints*

Nama : Jovanka Lambiu dan Novan Wurangian

Jabatan : *Guest relation officer, Front office manager Novotel Golf Resort & Convention Center Manado*

Hari/Tanggal : Kamis / 23 Maret 2023

Keterangan : S = Saya
N = Narasumber

S = Apakah tamu *very important person (VIP)* melakukan komplain tentang fasilitas di kamar?

N = Tamu *very important person (VIP)* pernah melakukan komplaintentang fasilitas di kamar.

S = Apakah penyebab tamu *very important person (VIP)* melakukankomplain fasilitas di kamar?

N = Penyebabnya biasanya karena lampustanding yang kurang terang.

S = Di bagian apa tamu *very important person (VIP)* melaporkan komplain tentang fasilitas kamar?

N = Tamu *very important person (VIP)* biasanya melakukan komplainfasilitas kamar ke bagian *Reception* dan kemudian *reception* melaporkan ke bagian *Enggenering* untuk segera di perbaiki.

S = Adakah media dari hotel untuk tamu menuliskan komplaintentang fasilitas

kamar?

N = Tidak, biasanya tamu *very important person (VIP)* langsung menelepon langsung dari kamar ke bagian *front office* untuk keluhan/komplain tentang fasilitas kamar.

B. Attudinal Complaints

Nama : Jovanka Lambiu dan Novan Wurangian

Jabatan : *Guest relation office, Front office manager Novotel Golf Resort & Convention Center Manado*

Hari/Tanggal : Kamis / 23 Maret 2023

Keterangan : S = Saya
N = Narasumber

S = Apa saja komplain yang tamu *very important person (VIP)* sampaikan terkait kualitas pelayanan di hotel ini?

N = Pengantaran *room service* terlalu lama karena banyak pesanan.

S = Bagaimana contoh komplain yang di sebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik?

N = Karyawan lupa tidak mengganti *amenitis* dan air mineral yang tidak di tambah.

S = Bagaimana respon tamu *very important person (VIP)* saat melakukan komplain ke pihak hotel dari segi emosi dan raut wajah?

N = Biasanya tamu ketika komplain tidak senyum. Dan pada saat tamu komplain melalui telepon cara bicara lebih keras dan membentak.

S = Bagaimana cara *Guest Relation Officer (GRO)* menangani tamu *very important person (VIP)* terkait komplain yang disebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik?

N = *Guest relation officer (GRO)* melakukan *courtesy* ke kamar bila perlu di temui kemudian meminta maaf atas nama manajemen, setelah itu lakukan *follow up* sesegera mungkin agar masalah terselesaikan dengan baik.

S = Bagaimana penerapan penanganan komplain yang dilakukan oleh karyawan? Apakah sudah sesuai standar operasional prosedur yang berlaku?

N = Penerapan komplain yang di lakukan oleh karyawan biasanya langsung di bantu level *supervisor* dan sudah sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.

S = Bagaimana jika komplain tidak terselesaikan?

N = Jarang terjadi di Hotel *Novotel Golf Resort & Convention Center Manado*, namun jika tidak terselesaikan biasanya *head of department* menyampaikan ke *front office manager* untuk melakukan pemberitahuan ke manajemen untuk ditindak lanjuti langsung dari manajemen.

S = Bagaimana jika *guest relation officer* tidak dapat mengatasi?

N = Jika tidak dapat mengatasi *guest relation officer* biasanya membuat laporan ke *front office manager* untuk di lakukan penanganan khusus oleh *front office manager* diteruskan ke manajemen.

C. *Service Related*

Nama : Jovanka Lambiu dan Bpk. Novan Wurangian

Jabatan : *Guest relation officer* dan *Front office manager Novotel Golf Resort & Convention Center Manado*

Hari/Tanggal: Kamis / 23 Maret 2023

Keterangan : S = Saya

N = Narasumber

S =Apakah tamu *very important person (VIP)* pernah melakukankomplain terkait profesionalisme karyawan?

N =Tamu *very important person (VIP)* pernah melakukan komplain

S =Apa saja jenis keluhan tamu *very important person (VIP)* yang diakibatkan kurang profesionalismenya karyawan dalam melayani tamu?

N =Biasanya komunikasi dalam hal penyampaian, kurangnya memahami standar operasional prosedur dan pengetahuan umum.

S =Bagaimana *Guest Relation Officer (GRO)* dan manajemen operasional menangani komplain terkait profesionalisme karyawan?

N =*Guest relation officer (GRO)* langsung menemui tamu untuk permintaan maaf atas ketidaknyamanannya, kemudian dari team manajemen memanggil staff yang bersangkutan untuk di bombing dan pengarahan serta penjelasan dengan detail tentang standar operasional prosedur.

S =Dengan cara bagaimana seorang *Guest Relation Officer (GRO)* memberikan *service* yang baik agar tamu tidak komplain kembali terkait profesionalisme karyawan?

N =Dengan mengganti staff tersebut dengan staff yang lebih memahami detail standar operasional prosedur.

D. *Unusual Complaints*

Nama : Jovanka Lambiu dan Novan Wurangian

Jabatan : *Guest relation office, Front office manager Novotel Golf Resort & Convention Center Manado*

Hari/Tanggal: Kamis / 23 Maret 2023

Keterangan : S = Saya

N = Narasumber

- S =Apakah ada tamu *very important person* (VIP) komplain terkait ketidaktersediaannya ruang khusus bagi para perokok?
- N =Selama ini pernah
- S =Mengapa tidak di sediakannya kamar khusus bagi para perokok maupun tidak perokok?
- N =Karena kami menyediakan ruang khusus tertentu untuk perokok dan tidak perokok yaitu di *klabat café, pool, dan area utdoorsquare restaurant*.
- S =Bagaimana cara *Guest Relation Officer* (GRO) memberikansolusi jika ada tamu yang tetap ingin merokok?
- N =Jika tamu tetap merokok tamu tersebut akan diberikan informasidengan di kenakan denda Rp.1.000.000,-
- S =Apakah ada tamu *very important person* (VIP) komplain terkait ketidaktersediaannya ruang khusus bagi para perokok?
- N = Selama ini pernah

PEMBAHASAN

Permasalahan yang dihadapi *Guest Relation Officer* di NovotelManado Golf Resort & Convention Center dan cara mengatasinya

Dalam menangani tamu *very important person* (VIP), *Guest Relation Officer* (GRO) di *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* seringmenemui bentuk dan jenis komplain yang dihadapi yaitu:

a. *Mechanical complaints*

Yaitu jenis komplain yang disebabkan oleh perlengkapan hotel misalnya : kamar tidak bersih, aroma kamar tidak sedap, AC (*air conditioner*) tidak berfungsi dengan baik dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh bagian *guest relation officer* dan *front office manager* di *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* :

*"Hotel Novotel Manado Golf Resort & Convention Center ini pernah menerima komplain dari tamu mengenai fasilitas kamar seperti wifi yang kurang kencang, ac yang kurang dingin, lampu standing lamp yang kurangterang dan terkadang ada jamur di sofa hingga serangga di dalam kamar."*Wawancara Jovanka *Guest relation officer* *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* 23 Maret 2023.

Guest relation officer dan *front office manager* berpendapat untuk segera mencatat apa saja bentuk keluhan tamu ke dalam *log book* komplain kemudian menyampaikan permohonan maaf kepada tamu dan segera melaporkan ke bagian

departemen *housekeeping* dan *engineering* untuk memperbaiki kerusakan seperti wifi, ac yang kurang dingin, penggantian lampu pada *standing lamp* yang kurang terang hingga kebersihan ruang kamar dan sofa. *Guest relation officer* memastikan bahwa semua kerusakan yang sudah diperbaiki terselesaikan dengan baik sehingga tidak terjadi komplain kembali.

b. *Attitudinal Complaints*

Merupakan jenis keluhan yang disebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik, misalnya tidak senyum pada saat melayani, tidak sopan kepada tamu, dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh *guest relation officer* dan *front office manager* di *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* :

"Biasanya tamu pernah melakukan komplain terkait pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang sopan, tapi hal ini tidak sering terjadi. Beberapa komplain di antaranya pengantaran room service lama di karenakan banyak pesanan. Karyawan yang lupa tidak mengganti amenities dan tidak menambah air mineral sehingga tamu komplain. Ketikadi koridor kurang senyum dan greating ke tamu sehingga membuat tamu komplain." Wawancara Jovanka *Guest relation officer* *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* 23 Maret 2023.

Dari wawancara di atas *guest relation officer* dan *front office manager* berpendapat dengan adanya komplain tersebut segera memohon maaf kepada tamu atas ketidaknyamanannya mengenai karyawan yang kurang sopan, kemudian segera mencatat ke *log book* komplain dan menindaklanjuti ke manajemen sehingga akan ada perbaikan *training* mengenai *attitude*, dengan ini supaya ada perubahan *attitude* dengan karyawan tersebut dan tidak mengakibatkan komplain tamu yang di akibatkan oleh *attitude* karyawan. Komplain mengenai pengantaran *room service* petugas *guest relation officer* menindaklanjuti dengan mencatat ke *log book* komplain, kemudian menghubungi ke departemen *food & beverage* agar pesanan tamu tersebut cepat diantar, selanjutnya petugas *quest relation officer* melakukan koordinasi kembali ke departemen terkaitsupaya bisa melakukan pengantaran makanan petugas *room service* sesuai tepat waktu tidak terlambat agar tidak menimbulkan komplain kembali. Penanganan jika ada karyawan yang lupa tidak mengganti *amenities*, tidak menambah air mineral di dalam kamar tamu sehingga menjadi komplain petugas *guest relation officer* segera memohon maaf kepada tamu, mencatat ke *log book* komplain kemudian melakukan koordinasi dengan departemen *house keeping* untuk segera mengirimkan perlengkapan yang kurang atau yang belum diganti. *Guest relation officer* melakukan komunikasi dan koordinasi ulang dengan departemen *house keeping* untuk lebih teliti dalam melengkapi *amenities*, perlengkapan tamu *VIP* agar tidak ada komplain kembali. Setelah *amenities* dan perlengkapan di lengkapi *guest relation officer* kembali konfirmasi ke tamu memastikan bahwa semua sudah terpenuhi.

c. *Service related complaints*

Merupakan jenis keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesional karyawan dalam melayani tamu, misalnya salah mengantarkan pesanan tamu, terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh bagian *guest relation officer* dan *front office manager* di *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* :

“Komplain akibat kurangnya profesional karyawan dalam melayani tamu jarang terjadi di hotel kami tetapi pernah mengalami yaitu kurangnya komunikasi dalam penyampaian dan kurangnya pengetahuan umum dan standar operasional prosedur yang ada di hotel sehingga tamu komplain.” Wawancara Jovanka *Guest relation officer* *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* 23 Maret 2023.

Petugas *guest relation officer* dan *front office manager* dari wawancara di atas memaparkan untuk menyampaikan permohonan maaf kepada tamu ataskurang profesionalnya karyawan hotel, kemudian mencatat di *log book* komplain, kemudian menyampaikan ke manajemen terutama *HRD (Human Resources Development)* agar karyawan tersebut di training lebih dalam mengenai komunikasi dan standar operasional prosedur di *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center*. *Guest relation officer* melakukan evaluasi terhadap karyawan tersebut memastikan sudah memahami komunikasi dengan baik dan standar operasional prosedur sesuai yang ada di hotel *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center*.

d. *Unusual Complaints*

Merupakan jenis komplain yang terjadi akibat tidak disediakannya ruang khusus bagi para perokok maupun tidak perokok. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh bagian *guest relation officer & front office manager* *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* :

“ Selama ini di hotel Novotel Manado Golf Resort & Convention Center terdapat komplain tamu yang tidak bersedia untuk diarahkan merokok di smoking area, tamu tersebut ingin disediakannya ruang khusus merokok dikamar padahal hotel ini sudah menyiapkan tempat untuk smoking area seperti balcon smoking area.” Wawancara Jovanka *Guest relation officer* *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* 23 Maret 2023.

Pendapat petugas *guest relation officer* dan *front office* mengenai hal ini *guest relation officer* mencatat ke *log book* komplain dan menyampaikan permohonan maaf kepada tamu kemudian memberikan informasi bahwa hotel *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* tidak menyediakankamar khusus untuk merokok namun hotel *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* sudah ada ruang khusus untuk merokok seperti *balkon area* dan *area pool square restaurant*. Jika ada tamu yang masih membawarokok di dalam ruang kamar *guest relation officer* memberikan pengumuman untuk tamu tersebut jika tetap merokok tidak sesuai

tempat akan di denda Rp.1.000.000,-. *Guest relation officer* memastikan kembali supaya tidak terjadi komplain dengan hal ini dan tamu bisa mengikuti arahan yang sudah ada.

Kendala yang di hadapi ketika menangani komplain tamu *Very Important Person*

Dalam menangani tamu *very important person*, *guest relation officer* di *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* mengalami beberapa kendala yang dihadapi antara lain :

a. Permintaan tamu yang berubah

Tamu *VIP* biasanya menginginkan permintaan perubahan sesuai *request* yang dikehendaki seperti permintaan perubahan tipe kamar, *request* makanan yang di inginkan serta permintaan khusus lainnya. Hal ini seorang *guest relation officer* harus segera mengkoordinasi dengan *front office manager*, *house keeping* departemen, *food and baverage* departemen mengenai perubahan kamar, perubahan tipe kamar. Setelah semuadikoordinasikan dan dipastikan terpenuhi *guest relation officer* menginformasikan ke tamu tersebut bahwa semua sudah sesuai keinginannya. Untuk perubahan *request* makanan *guest relation officer* mengkoordinasikan dengan *food & baverage* departemen, kemudian menginformasikan ke tamu tersebut bahwa makanan yang diinginkan sudah di siapkan sesuai pesannya. Setelah selesai semua *guest relation officer* mencatat di *request form vip*.

b. Kedatangan tamu yang berubah

Seorang *guest relation officer* segera melakukan koordinasi apabila kedatangan tamu *VIP* berubah. Yang dimaksud kedatangan tamu berubah disini kedatangan tamu lebih awal (*early check in*), keterlambatan kedatangan (*late check in*) sehingga seorang *guest relation officer* segera koordinasi dengan *front office manager*, *house keeping* departemen, serta *food and baverage service* terkait dalam penyiapan kamar, dan makanan untuk tamu *vip*. Setelah semuanya dikoordinasikan *guest relation officer* mencatat di *form arrival list* mengenai perubahan kedatangan tamu lebih awal atau keterlambatan kedatangan tamu dan menginformasikan ke tamu bahwa semua dikoordinasikan terbaik perubahan kedatangan lebih awal maupun keterlambatan.

c. Keberangkatan tamu yang berubah

Keberangkatan tamu yang berubah atau *late check out* dimana seorang *guest relation officer* akan menanyakan waktu berapa jam untuk *late check out* hal ini berkenan dengan penambahan *charge* harga tamu untuk disampaikan ke tamu, serta menginformasikan apabila *late check out* pembayaran langsung di *reception* serta mengkoordinasikan untuk pengantaran keberangkatan tamu dengan *bell drive* apabila tamu menginginkan di antarketempat keberangkatan.

d. *Trouble* kamar tamu *very important person*

Kamar yang *trouble* membuat tamu komplain *guest relation officer* melakukan tugas ini dengan mengunjungi kamar tamu dan menanyakan keluhan yang kurang berkenan bagi tamu yang menginap serta meminta maaf atas ketidaknyamannya kemudian mencatat ke *log book* komplain. Komplain tersebut segera di laporkan ke *house keeping* departemen dan *engineering* departemen untuk memperbaiki kamar tersebut. Setelah itu memastikan ke departemen *engineering* bahwa perbaikan sudah diselesaikan dengan baik. *Guest relation officer* menginformasikan kepadatamu bahwa kamar tersebut sudah di perbaikan dan siap dihuni. Namun jika kamar tersebut masih rusak, *guest relation officer* kemudian meminta persetujuan *front office manager*, dan *house keeping manager* untuk pemindahan kamar tamu yang baru.

Peran *Guest Relation Officer (GRO)* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu *VIP* di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

- a. *Guest relation officer* bertugas dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan semua petugas hotel memuaskan dengan memberikan informasi, menangani proses pemesanan kamar, menangani proses *check in*, menangani pembayaran, menangani pemindahan kamar, menangani proses *check out* dan semua departemen harus berkoordinasi secara efektif dan dikontrol dengan hati – hati untuk menjalankan prosedur yang ketak serta keluhan yang disampaikan tamu *VIP*.
- b. *Guest Relation Officer* dalam menangani pelayanan tamu *VIP* berdasarkan prosedur kerja disertai ketelitian dan kecermatan agar kesenyang diperoleh tamu *VIP* adalah baik dan mengesankan dan mempunyaisifat yang jujur dan professional dalam bekerja sehingga meningkatkan rasa kepercayaan terhadap tamu *VIP* yang berkunjung di hotel.
- c. *Guest Relation Officer* mempersiapkan *welcome card letter* dan *amenities*. Kegiatan ini bertujuan menyapa serta menyampaikan salam hangat dan ucapan selamat datang terhadap tamu *VIP* dari pihak hotel Novotel Manado, *welcome card* diberikan langsung kepada tamu *VIP* pada saat tamu tersebut *check in*, sedangkan *welcome letter* maupun *amenities* dihantarkan dan dipersiapkan oleh petugas *guest relation officer* di kamar tamu *VIP* sebelum tamu tersebut *check – in*.
- d. *Guest Relation Officer* melakukan *courtesy call* menanyakan tamu melalui menelepon tamu saat tamu telah tiba beberapa saat dan telah menggunakan fasilitas yang ada di Novotel Manado dan memastikan segala kebutuhan tamu *VIP* telah diterima oleh tamu dan seluruh fasilitas dapat berfungsi dengan baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Setelah meninjau analisis peranan *Guest Relation Officer (GRO)* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu *VIP* di *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center*, kesimpulan yang dapat diambil adalah *Staff Guest Relation Officer* mengatasi beberapa bentuk komplain dan jenis komplain seperti *mechanical complaints* fasilitas kamar yang kurang maksimal sering rusak, *attitudinal complaint* pelayanan karyawan yang kurang baik, *service related complaints* kurang profesionalnya karyawan dalam melayani tamu, *unusual complaint* tidak di sediakannya kamar tamu untuk merokok. Namun petugas *guest relation officer* dapat mengatasi semua komplain tersebut.

Peranan *Guest Relation Officer (GRO)* dalam menangani tamu *very important person* sudah sesuai *standard operasional prosedur* seperti menyiapkan data tamu *VIP*, melakukan *courtesy call*, menyiapkan *VIP amenities*, menyiapkan kamar untuk tamu *VIP*, menyiapkan *welcoming* seperti penjemputan dan keberangkatan untuk tamu *VIP*.

Kendala yang dihadapi *Guest Relation Officer* seperti permintaan tamu yang berubah cara mengatasinya dengan mengkoordinasikan ke *front office manager* dan *house keeping* departemen mengenai perubahan kamar untuk menyiapkan kamar tersebut sesuai permintaan dan mengganti permintaan tamu ke *form request* kemudian menginformasikan kembali kepada tamu bahwa permintaan tersebut sudah di *update* sesuai permintaan. Jika tamu *VIP* mengalami keterlambatan sedangkan tamu *VIP* akan segera tiba maka petugas *guest relation officer* mengkoordinasikan dengan *front office manager* dan team *front office* yang lain untuk membantu menangani tamu *VIP* yang lain.

SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah penulis uraikan maka dapat diberikan saran untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya peranan *Guest Relation Officer (GRO)* di *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* lebih ditingkatkan lagi dengan cara mengatasisetiap kendala yang di alami tamu *VIP* agar tidak terjadi banyak komplain serta tetap meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan & citra hotel tetap baik sehingga nantinya tamu *VIP* akan datang kembali untuk menginap.
2. Sebaiknya tingkatkan *standar operasional prosedur* & menjalin komunikasi dengan baik kepada tamu maupun antar departemen agar tidak terjadi komplain maupun kendala lainnya dengan cara tingkatkan dan harus sigap dalam hubungan komunikasi antar departemen agar tamu *VIP* bisa mendapatkan pelayanan yang prima.
3. Di adakannya *training* atau pelatihan *intens* mengenai *product knowledge* untuk menambah pengetahuan staf hotel terutama untuk *section guest relation officer* terutama peranan *Guest relation officer* dalam menangani tamu *VIP*.

4. Sebaiknya lebih memberikan pelayanan *prima* seperti menyambut dan menyapa tamu *VIP* dengan ramah, menjaga privasi tamu *VIP* yang menginap, menyediakan layanan kebersihan kamar agar tamu *VIP* selalu terkesan menginap di hotel *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sambodo, M. P. 2020. *Kantor Depan Hotel*, Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Arikunto, S. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- IDMetafora. 2022. *Definisi Front Office*. <https://idmetafora.com> (23 Maret 2023)
- John Tukey. 2022. *Pengertian Teknik Analisis Data Menurut Para Ahli dan macam jenisnya*. <https://bit.ly/44tQaew>. (23 Maret 2023)
- Julio Warmansyah. 2020. *Metode Penelitian & Pengolahan Data*, Jakarta: Deepublish
- Kamus KBBI .2019. *Pengertian Hotel Dan Karakteristiknya*. <https://bit.ly/3PALQ92>. (23 maret 2023)
- Moleong. 2018. *Pengertian Sumber Data Menurut Para Ahli*, Jakarta: PT Remaja Rosdakarya
- MyRobin.id. 2022. *Tugas Guest Relation Officer*. *MyRobin.Id Article Tugas GRO*. <https://bit.ly/3pvZjUW>. (23 Maret 2023)
- Prasetyo Aji Prakoso. 2017. *FRONT OFFICE PRAKTIS ,Administrasi & Prosedur Kerja*, Yogyakarta: Gava Media
- Prasetyo Aji Prakoso. 2017. *FRONT OFFICE PRAKTIS, Administrasi dan Prosedur Kerja*, Yogyakarta: Gava Media
- Spradley. 2022. *Pengertian Teknik Analisis Data*. <https://bit.ly/44tQaew>. (23 Maret 2023)
- Sugiono. 2022. *Definisi Teknik Analisis Data*. <https://bit.ly/44tQaew>. (23 Maret 2023)
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: CV Alfabeta.
- Sutrisno Hadi, & Sugiyono. 2013. *Teknik Pengumpulan Data Observasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- T. Prasetyo Hadi Atmoko & Heni Widyaningsih. 2022. *Front Office Policies and Procedures*, Jakarta : Deepublish
- Trianasari. 2019. *Kantor Depan Hotel*, Singaraja: Undiksha.

Undang – undang pariwisata nomor10. 2009. *Pengertian Hotel*, <https://books.google.co.id/books>. (27 July 2023)