

Strategi Penerapan *Guest Relation Officer* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Tamu di *Front Office Department* Hotel Harper Malioboro

Winda Rosita Dewi¹, Nourma Intan Ameliana²

Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta^{1,2}

Email: windardewi92@akparda.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas hubungan antara perkembangan pariwisata di Yogyakarta dengan industri perhotelan, khususnya di Hotel Harper Malioboro. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi yang diterapkan *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu serta mengetahui tingkat kepatuhan *Guest Relation Officer* apakah sudah sesuai dengan *Standard Operational Procedure* yang berlaku di Hotel Harper Malioboro. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme *Guest Relation Officer* sangat penting, yang meliputi sopan santun, kemampuan komunikasi, penampilan menarik serta pemahaman mendalam mengenai fasilitas hotel dan kebutuhan tamu. Strategi yang diterapkan *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terbukti menjadi kunci penting dalam menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi tamu dan berkontribusi pada citra positif hotel. Penerapan *Standard Operational Procedure* oleh *Guest Relation Officer* sangat penting untuk memastikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Tingkat kepatuhan yang baik terhadap *Standard Operational Procedure* membantu menciptakan lingkungan profesional dan pelayanan yang memuaskan bagi tamu, meskipun terdapat berbagai hambatan dan tantangan yang harus diatasi.

Kata kunci: *Guest Relation Officer*, Kualitas Pelayanan, *Standard Operational Procedure*

ABSTRACT

This research discusses the relationship between tourism development in Yogyakarta and the hotel industry, especially at the Harper Malioboro Hotel. The purpose of this research is to find out the strategies implemented by Guest Relations Officers in improving the quality of service to guests and to find out whether the level of compliance of Guest Relations Officers is by the Standard Operational Procedures that apply at the Harper Malioboro Hotel. The research method used was descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and literature study. The research results show that the professionalism of a Guest Relations Officer is essential, which includes politeness, communication skills, attractive appearance, and a deep understanding of hotel facilities and guest needs. The strategy implemented by the Guest Relations Officer in improving service quality has proven to be an important key in creating an unforgettable experience for guests and contributing to the hotel's positive image. Implementing Standard Operational Procedures by Guest Relations Officers is crucial to ensure fast, precise, and quality service. A good level of compliance with Standard Operational Procedures helps create a professional environment and satisfactory service for guests, even though some various obstacles and challenges must be overcome.

Keywords: *Guest Relations Officer*, Service Quality, *Standard Operational Procedure*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau tujuan lainnya namun tidak untuk bekerja atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi. Pariwisata merupakan salah satu industri yang mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dengan cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan sektor lain dalam negara.

Yogyakarta merupakan salah satu destinasi pariwisata populer di Indonesia (Wikivoyage, 2023). Pariwisata di Yogyakarta mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan berbagai daya tarik budaya, sejarah, dan alam menarik yang tidak hanya diminati oleh wisatawan lokal namun juga diminati oleh wisatawan mancanegara. Beberapa faktor yang telah berkontribusi pada perkembangan pariwisata di Yogyakarta adalah upaya pemerintah dalam mempromosikan destinasi, meningkatkan aksesibilitas transportasi serta perkembangan infrastruktur pariwisata. Perkembangan pariwisata di Yogyakarta berhubungan dengan industri perhotelan dikarenakan perhotelan menunjang kegiatan pariwisata dalam hal penyediaan akomodasi penginapan. Banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta menjadi salah satu faktor industri perhotelan mengalami perkembangan pesat.

Salah satu hotel yang mengalami perkembangan pesat adalah Hotel Harper Malioboro yang terletak di pusat Kota Yogyakarta. Hotel Harper Malioboro merupakan salah satu hotel bintang empat yang letaknya 100 meter dari *iconic monument* Tugu Yogyakarta dan merupakan hotel Internasional chain di bawah naungan Archipelago International Indonesia. Industri perhotelan merupakan industri yang menjunjung tinggi prinsip *hospitality* atau keramah-tamahan agar terciptanya *service excellent* (Rohit Verma, 2017). *Front Office* merupakan *department* yang berkontribusi besar dalam melayani tamu dan menjadi *the first and the last impression for guest*, yaitu berarti *Front Office* harus menciptakan kesan yang baik dan meninggalkan kesan yang baik saat tamu berada di hotel (James A Bardi, 2020).

Front Office merupakan salah satu *department* yang berpengaruh dalam pelayanan sebuah hotel sehingga diperlukan adanya orang untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yang biasa disebut dengan *Guest Relation Officer* sebagai penghubung antara hotel dan tamu hotel. Seorang *Guest Relation Officer* harus selalu melakukan yang terbaik dan memberikan keramahan terhadap semua tamu yang ada di hotel. Seorang *Guest Relation Officer* harus memikirkan cara dan strategi agar dapat melakukan *handling complaint* para tamu. *Guest Relation Officer* menggunakan strategi yang mengacu kepada *Standard Operational Procedure* yang ada di hotel agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan efektif, efisien, konsisten, dan sistematis.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hotel

Menurut Amaliasari (2019), hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya di mana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Hotel merupakan perusahaan yang dikelola untuk menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya seperti *swimming pool*, *spa*, *fitness centre* bahkan *meeting room* yang dikelola secara komersial untuk mendapatkan keuntungan.

2.2. Front Office Department

Menurut Maiziva (2017), *front office* berasal dari Bahasa Inggris “*front*” yang artinya depan dan “*office*” berarti kantor. Jadi *front office* berarti kantor depan. Kantor depan merupakan sebuah *department* di hotel yang letaknya di bagian dengan yang biasanya ditempatkan di *lobby*. Hal ini bertujuan agar mudah dicari dan dilihat oleh tamu. *Front Office* merupakan salah satu *department* yang menjadi *the first and the last impression for guest*, itu artinya *front office* harus menciptakan kesan yang baik. *Front Office* kerap disebut sebagai jantung sebuah hotel karena keberadaannya

sangat penting. *Front Office* bertanggungjawab terhadap segala proses pemesanan kamar, pelayanan tamu mulai *pre-arrival*, *check-in*, *check-out* dan *in house*.

2.3. Guest Relation Officer

Di dalam *Front Office Department* yang memiliki tugas penting sebagai *front liner* adalah *Guest Relation Officer*. Menurut Rumecko (2019), *Guest Relation Officer* merupakan salah satu jabatan di *Front Office Department* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel. Seorang *Guest Relation Officer* harus mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang. *Guest Relation Officer* berada di garis depan layanan pelanggan yang bertugas untuk menyambut tamu ketika berada di hotel. *Guest Relation Officer* mempunyai tugas dari manajemen yaitu memberikan informasi tentang fasilitas hotel dan penanganan keluhan.

2.4. Tamu

Menurut Jaya Suvarna (2023), Tamu merupakan orang-orang penting yang menggunakan fasilitas hotel. Tamu menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah hotel. Oleh karena itu tamu layak mengharapkan dan mendapatkan pelayanan yang *professional* dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin mendapatkan sesuatu yang melebihi dari harga yang mereka bayar. Menurut Tri R (2017), umumnya jenis-jenis tamu yang menginap di suatu hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut: *domestic tourist*, *free independent travellers*, *group inclusive tours*, *special interest tours*, *special attention guests*, *commercially important persons*, *very important persons*, dan *regular guests*.

2.5. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan dapat dikategorikan sebagai jasa, hal-hal yang kita perbuat untuk melayani dan melakukan

pelayanan. Secara garis besar karakteristik jasa terdiri dari *intangibility*, *inseparability*, *variability/heterogeneity*, *perishability* dan *lack of ownership*. Menurut Sinulingga (2020), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *expected service* and *perceived service*, Apabila jasa yang diterima atau dirasakan lebih menyenangkan dibandingkan harapannya, maka akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila jasa yang diterima atau dirasakan kurang dari harapan bisa dikatakan kualitas pelayanan kurang memuaskan pelanggan.

Kualitas dalam pelayanan memiliki arti yang sangat penting bagi pendapatan di sebuah hotel. Hotel akan memperoleh keuntungan apabila berhasil membuat tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Memberi kepuasan terhadap tamu harus mengetahui apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan tamu, sehingga tidak menimbulkan *complaint* yang dapat merusak citra suatu hotel. Kualitas pelayanan merupakan keberhasilan pelayanan yang didapat melalui kepuasan pelanggan yang diberikan melalui tindakan (Tjiptono, 2016). Kualitas pelayanan memiliki konsep yang terdiri dari 5 dimensi:

- a. *Reability* (Kehandalan) merupakan kemampuan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu tanpa melakukan kesalahan. Kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelayanan pastinya memerlukan bentuk kemampuan yang handal dari setiap individu.
- b. *Assurance* (Jaminan) merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Jika perusahaan menjamin keamanan pelanggan maka pelanggan akan merasa aman. Keinginan pelanggan terhadap jaminan yang dapat dipenuhi perusahaan dapat menimbulkan perasaan puas pelanggan.

- c. *Emphaty* (Empati) merupakan kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan serta mampu memberikan perhatian secara individu. Empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Empati diberikan kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan pelanggan dan tidak membedakan status sosial dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- d. *Tangible* (Berwujud) merupakan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Kualitas pelayanan dalam bentuk fisik dapat digunakan untuk membantu orang yang menginginkan pelayanan sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pelayanan yang diberikan.
- e. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan keinginan dari perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dimensi tanggap ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya dan berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerja untuk melayani.

2.6. Strategi

Strategi merupakan rencana untuk mencapai sebuah tujuan sasaran secara khusus dan saling berhubungan dalam suatu waktu. Salah satu faktor yang terpenting dalam sebuah perusahaan adalah adanya strategi, hal ini bertujuan supaya dapat menentukan arah usaha dan usaha dapat berjalan dengan sukses. Strategi juga merupakan cara untuk menyikapi suatu keadaan dan memberikan solusi yang diambil berdasarkan kebutuhan dan mampu memberikan jalan yang terbaik dari keadaan yang terjadi. Menurut David (2019), strategi merupakan sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak

dicapai. Strategi merupakan aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Jadi definisi strategi merupakan sebuah tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Munarika (2018), strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan dapat dicapai. Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat di sampaikan bahwa strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan atau keunggulan bersaing dengan melihat faktor eksternal dan internal perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Analisa Data

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang mendeskripsikan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan tanpa mengadakan perubahan pada masing-masing variable penelitian. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sebagai *instrument*, teknik pengumpulan data, dan analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Penggunaan metode penelitian ini dipilih berdasarkan dari pokok penelitian yaitu strategi penerapan *guest relation officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di *front office department* Hotel Harper Malioboro.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan empat macam teknik penelitian data di mana masing-masing teknik digunakan untuk memperoleh data yang akurat sesuai natural *setting* di lapangan. Adapun teknik pengumpulan

data yang digunakan peneliti adalah dengan cara berikut:

a. Observasi

Menurut John W Creswell (2018), observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis dengan mengamati hal yang berakitan dengan ruang, tempat pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, dan tujuan. Observasi penulis mengacu pada pedoman yang telah di deskripsikan melalui kata terlebih dahulu oleh penulis.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara menurut Sugiyono (2016), menyatakan bahwa wawancara merupakan teknik yang digunakan sebagai pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Pada hal ini yang mewawancarai adalah peneliti dan yang diwawancarai adalah orang yang paham secara praktis mengenai rumusan masalah penulis yaitu *front office manager*, *duty manager*, dan *senior guest relation officer*. Peneliti menyiapkan pertanyaan berdasarkan rumusan masalah yang diteliti untuk bertanya mengenai penjelasan yang lebih lanjut tentang apa yang sudah dijawab oleh narasumber.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi menurut Irfan (2019), merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dari informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung peneliti. Dokumentasi yang digunakan adalah dokumentasi pribadi dan dokumentasi resmi yang diambil dari sosial media seperti fasilitas hotel, tipe kamar yang tersedia, dan informasi lainnya mengenai *front office department*.

d. Studi Literasi

Literasi yang dilakukan peneliti bersumber dari jurnal serta artikel yang dikutip dari *website* dan buku elektronik.

Literasi merupakan kemampuan seseorang dalam mengolah dan menangkap informasi saat melakukan proses membaca dan menulis. Melakukan studi literatur ini dilakukan oleh peneliti pada saat setelah mereka menentukan topik penelitian dan ditetapkannya rumusan permasalahan atau sebelum mereka terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Strategi *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di *Front Office Department* Hotel Harper Malioboro

4.1.1. Tugas dan Tanggung Jawab *Guest Relation Officer* di Hotel Malioboro

a. Memastikan dan mengontrol mengenai *guest cycle* saat berada di meja kerja *Guest Relation Officer*.

Guest Relation Officer memiliki kelebihan di antara *staff front office* lainnya, karena area kerjanya sangat luas dan tidak terbatas pada meja kerja saja namun juga bisa keluar masuk ke *counter Front Desk Agent* untuk membantu apabila terlalu banyak tamu yang ingin melakukan *check-in* dan *check-out*. Menghampiri tamu untuk menawarkan *welcome drink*, menanyakan kabar dan bercengkrama singkat.

Guest Cycle merupakan tahapan yang terjadi pada tamu mulai dari masuknya tamu ke hotel hingga keluarnya tamu. Tahapan *Guest Cycle* terbagi menjadi empat yaitu:

1) *Pre-arrival*

Pre-arrival merupakan tahapan awal masuknya tamu ke dalam hotel. Tamu pada akhirnya memilih untuk tinggal di Hotel Harper Malioboro dikarenakan beberapa sebab, misalnya lokasi yang strategis dan penawaran harga yang menarik. Keputusan tamu untuk membuat reservasi dipengaruhi oleh fasilitas hotel seperti tipe kamar, dan fasilitas lainnya.

2) *Arrival*

Arrival merupakan tahapan dimana tamu sudah sampai di hotel dan hendak melakukan *check-in*. Jenis tamu terbagi

menjadi 2 yaitu tamu yang sudah melakukan reservasi sebelumnya melalui *Online Travel Agent*, via whatsapp atau via telepon dan *Walk In Guest* yaitu tamu yang langsung datang ke hotel tanpa reservasi sebelumnya. Setelah tamu sudah selesai *check-in* dengan prosedur yang ada, tamu akan diberikan kunci kamar dan petunjuk arah ke kamar.

3) *Occupancy (In-House)*

Occupancy (In-House) merupakan tahapan di mana tamu sudah tinggal atau menempati kamar hotel untuk kurun waktu tertentu. *Staff Front Office* sebagai lini depan manajemen harus memberikan kesan dan pengalaman yang berharga kepada tamu serta harus ekstra hati-hati untuk menanggapi tamu secara cepat dan tepat. Karena dalam proses ini akan banyak hal yang dilakukan oleh tamu mulai dari *breakfast*, berenang, melakukan spa dan lainnya maka penanganan yang baik sangat diperlukan, perhatian lebih kepada tamu merupakan kunci penting supaya tidak ada satupun masalah yang terjadi.

4) *Departure*

Departure merupakan tahapan terakhir yang dilakukan tamu yaitu *check-out* atau meninggalkan hotel. Sebelum itu tamu diminta menunggu untuk pengecekan kamar dan dipastikan sudah tidak ada barang yang tertinggal. Sembari menunggu *front office* akan meminta pendapat, kritik dan saran kepada tamu mengenai pengalaman selama menginap di Hotel Harper Malioboro.

b. Bertanggung jawab kepada *Front Office Manager* mengenai pekerjaannya dalam tiap jadwal

Dalam setiap pergantian *shift*, *Front Office Department* melakukan *briefing*. *Briefing* ini bertujuan untuk mengkaji apa saja yang akan dikerjakan pada *shift* itu dan jika ada masalah untuk segera di selesaikan, jika ada yang belum selesai kemudian ditangani oleh *shift* selanjutnya. Apa saja yang terjadi pada hari itu harus dilaporkan kepada *Front Office Manager* agar bisa dilakukan koordinasi dengan baik.

c. Memastikan kepuasan tamu pada saat akan melakukan *check-in*

Guest Relation Officer harus memiliki rasa kepekaan yang tinggi, apabila melihat tamu yang sedang kebingungan sebagai orang pertama yang bertanggung jawab atas itu harus cekat untuk memberi arahan dan menanyakan bantuan. Selain itu harus terampil dalam komunikasi dan menguasai apa saja fasilitas hotel dan di sekitar hotel karena tamu akan menanyakan hal apapun. Karena nantinya akan ada *form* yang bernama “*guest comment*” yaitu berisi komentar, kritik dan saran mengenai hotel yang mencakup properti dan pelayanan, *form* ini akan dikumpulkan sewaktu *briefing* oleh *Front Office Manager* untuk kemudian disampaikan pada pertemuan mingguan oleh *Head of Department* kepada *General Manager*

d. Memastikan kelengkapan keperluan *Group*, kunci kamar, *welcome drink*, *breakfast voucher*, dan kamar apabila ada *request* dari tamu.

Beberapa hal penting yang perlu dipersiapkan untuk menyambut kedatangan tamu *group*:

1) Mengecek *Expected Arrival* pada sistem

Akan ada *group information* dari pihak *Sales and Marketing Department* kepada seluruh *department* terkait mengenai datangnya *group*. Setelah membaca dan menerima *group information*, *Guest Relation Officer* harus mengkonfirmasi kepada *sales* yang bersangkutan mengenai permintaan khusus dari *group* kemudian menghubungi kontak *person in charge* untuk memastikan kedatangan dan jenis kendaraan apa yang digunakan.

2) Memprogram kunci kamar

Hotel Harper Malioboro menggunakan kunci berupa kartu yang harus di program dan *update* setiap harinya di computer sistem. Biasanya tamu *group* diletakkan di satu lantai agar mudah untuk

koordinasi sekaligus menjaga kenyamanan tamu yang lain. Kunci kamar akan diberikan kepada *person in charge* agar dibagikan sesuai dengan permintaan tamu terkait dengan tipe kamar, jenis *bed* yang menggunakan *twin bed* atau *double bed*.

3) Membuat *Welcome Card*

Welcome Letter dibuat oleh *Guest Relation Officer* dan kemudian diberikan kepada *Housekeeping Department* untuk dibagikan di setiap kamar yang terdata untuk tamu *group*. *Welcome Letter* berisi ucapan selamat datang dan informasi mengenai fasilitas hotel.

4) Permintaan untuk *Welcome Drink*

Banyaknya jumlah *Welcome Drink* disesuaikan dengan jumlah tamu *group* dan dikeluarkan sesaat sebelum datangnya tamu agar kesegaran masih terasa, diletakkan di *lobby* untuk memudahkan tamu yang akan menikmati. Jenis *Welcome Drink* untuk siang hari adalah minuman dingin dan bakpia, untuk malam hari minuman hangat tradisional.

5) Koordinasi kepada beberapa *department* terkait

Koordinasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tamu seperti *Housekeeping Department* yang bertugas untuk menyiapkan dan membersihkan kamar, *Food and Beverage Department* bertugas untuk menyiapkan makanan dan minuman, pihak keamanan (*security*) bertugas untuk menyiapkan lahar parkir dan menata keluar masuknya kendaraan dari tamu *group*.

e. Memastikan bahwa perlengkapan untuk tamu VIP sudah disiapkan.

Guest Relation Officer bertugas memastikan dan mengatur segala keperluan tamu VIP mulai dari persiapan kamar hingga layanan tambahan sesuai dengan *standard operational procedure*. *Guest Relation Officer* harus memastikan tamu VIP merasa istimewa dan memiliki pengalaman menginap yang tak terlupakan.

Tugas terpenting dari *Guest Relation Officer* adalah meng-*handle* tamu VIP dan nama baik hotel dipertaruhkan di

sini sehingga kinerja yang sempurna sangatlah dibutuhkan. Dalam menangani tamu VIP ada beberapa hal yang harus dilakukan sebagai berikut:

- 1) Mengecek *Expected Arrival* pada sistem, menghubungi ajudan atau sekretaris untuk menanyakan jam kedatangan sehingga persiapan yang dilakukan dapat maksimal.
- 2) Kamar untuk tamu VIP harus di *blocked* dari jauh hari agar dapat dijaga kebersihan dan kenyamanannya.
- 3) Menyiapkan *VIP Treatment*, untuk mempersiapkan *VIP Treatment* ada beberapa hal yang harus dilakukan sebagai berikut:
 - a) Buah-buahan (*fruit basket*), pemesanan dilakukan H-1 kepada pihak *pastry*, pemesanan dilakukan dengan mengisi *form* yang tersedia disertai dengan tanda tangan *Head of Department*.
 - b) Bakpia, pemesanan bakpia dilakukan pada saat hari H atau dilakukan H-1 kepada Bakpia Podjok sebagai rekanan. Pemesanan dilakukan dengan mengisi *form* yang tersedia disertai dengan tanda tangan *Head of Department*.
 - c) Melakukan *room check*, kamar yang akan ditempati VIP harus dicek oleh *Guest Relation Officer* karena bagian riskan yang sering terjadi masalah seperti saluran tv, suhu ruangan, kebersihan kamar mandi (ada rambut, debu, jaring laba-laba), fasilitas tambahan (*kettle* dan *hair dryer*), estetika ruangan (*curtain*). *Room check* bisa ditemani oleh pihak *Engineering* dan *Housekeeping* agar ketika ada kesalahan dapat langsung di *follow up*.
 - d) Membuat *Welcome Letter* dan *Greeting card* untuk tamu VIP yang diletakkan di dalam kamar dibuat atas persetujuan dari *Front Office Manager*, untuk *Greeting*

Card dibuat oleh *Guest Relation Officer*.

- e) Menyambut tamu VIP di Hotel Harper Malioboro disambut sesuai dengan kategori tamu VIP.

Tabel 3. 1 Kategori VIP dan Penyambutnya

Kategori VIP	Penyambut
Tamu yang menginap di Junior Suite dan Harper Suite	FOM, DM, MOD, GRO
Tamu Repeater	FOM, DM, MOD, GRO
Tamu dari Archipelago International	GM, FOM, DM, MOD, GRO
Tamu yang diberikan status VIP oleh GM dan Owner	GM, FOM, DM, MOD, GRO
Tamu aparat dan pejabat tinggi	GM, FOM, DM, MOD, GRO

Keterangan:

GM : *General Manager*

DM : *Duty Manager*

FOM : *Front Office Manager*

MOD : *Manager on Duty*

GRO : *Guest Relation Officer*

4.2. Strategi *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di *Front Office department*

Hotel Harper Malioboro Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan *Front Office Manager* dan *Guest Relation Officer* selama masa penelitian, maka ditemukan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Harper Malioboro, *Guest Relation Officer* menerapkan beberapa strategi berikut:

1. Personalisasi Pelayanan

Menggunakan sistem manajemen tamu untuk mencatat preferensi, riwayat kunjungan, dan kebutuhan khusus tamu. Ini membantu *Guest Relation Officer* untuk

menawarkan layanan yang sesuai, seperti kamar favorit atau jenis bantal yang disukai.

2. Respon cepat dan efisien

Mengembangkan sistem untuk memastikan agar keluhan dan permintaan tamu untuk ditangani dengan cepat. Ini bisa dilakukan dengan menggunakan sistem khusus untuk mencatat dan mengatur permintaan tamu.

3. Pelatihan dan Pengembangan keterampilan

Mengadakan program pelatihan regular yang mencakup keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, serta pengetahuan tentang budaya dan sopan santun tamu dari berbagai latar belakang.

4. Penerapan teknologi

Mengembangkan atau menggunakan aplikasi *mobile* yang memungkinkan tamu untuk melakukan *check-in* atau *check-out*, memesan layanan, atau mengajukan permintaan langsung melalui ponselnya.

5. Feedback dan perbaikan berkelanjutan

Melakukan survei kepuasan secara rutin dan meminta *feedback* dari tamu mengenai pengalamannya. Analisis *feedback* ini untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

6. Kerjasama tim yang solid

Memastikan *Guest Relation Officer* berkolaborasi dengan baik dengan departement lain, seperti *Housekeeping*, *Food and Beverage*, dan manajemen, untuk memastikan pelayanan yang terkoordinasi dan efisien.

Guest Relation Officer menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Harper Malioboro yaitu: personalisasi pelayanan, respon cepat terhadap keluhan, pelatihan keterampilan rutin, pemanfaatan teknologi, analisis *feedback*, dan kerjasama tim antar departemen.

4.3. Standard Operational Procedure *Guest Relation Officer* di Hotel Harper Malioboro

Seorang *Guest Relation Officer* harus dapat melakukan pekerjaannya secara cepat dan tepat. *Guest Relation Officer* harus memiliki dasar acuan pekerjaan yang biasa disebut dengan *Standard Operational Procedure*. Dalam sub bab ini akan membahas tentang *Standard Operational Procedure Guest Relation Officer*, tingkat kepatuhan *Guest Relation Officer* terhadap *Standard Operational Procedure* di Hotel Harper Malioboro serta hambatan dan tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di *Front Office Department* Hotel Harper Malioboro.

4.3.1. *Standard Operational Procedure Guest Relation Officer*

Guest Relation Officer Hotel Harper Malioboro telah menggunakan *Standard Operational Procedure* yang berlaku di hotel yaitu *Standard Operational Procedure* dalam tugas harian dan cara berpakaian.

a. Tugas Harian

- 1) *Stand by* di area *lobby* hotel, untuk menyambut tamu dan menyapa tamu yang akan tiba di hotel, mengantar tamu *repeater* atau tamu VIP ke kamar dan memberikan informasi lengkap mengenai fasilitas kamar, mengucapkan terimakasih kepada mereka karena telah menginap di Hotel Harper Malioboro.
- 2) Memeriksa kedatangan VIP hari ini dan acara meeting hari ini
- 3) Melakukan *courtesy call daily* untuk menanyakan kepada tamu apakah hari ini akan *check-out* atau *extend*.
- 4) Menjawab pertanyaan tamu, mengenai keluhan tepat waktu dan berani mengambil keputusan pribadi untuk menyelesaikan masalah tamu.
- 5) Membantu *Front Desk Agent* untuk melakukan *check-in* dan *check-out*.
- 6) Mengetahui dengan baik program hotel *Archipelago Membership*.
- 7) Mempromosikan seluruh layanan dan fasilitas yang dimiliki oleh hotel.
- 8) Memeriksa keberangkatan tamu *group* dengan mengkonfirmasi jam

kedatangan dan kendaraan yang digunakan

- 9) Memastikan penampilan sikap dan sopan santun terjaga.

b. Cara berpakaian

- 1) **Seragam.** Menggunakan seragam lengan pendek dan rok pendek di atas lutut. Hal ini dimaksudkan untuk formalitas dan memudahkan pergerakan. Dalam penggunaan seragam dilengkapi dengan *nametag* yang harus dipakai. Tujuannya adalah agar tamu dapat mengetahui dan memanggil nama dari petugas hotel.
- 2) **Rambut.** Untuk rambut yang panjang wajib di gulung dengan rapi seperti pramugari, apabila tidak digulung harus potong pendek dengan model potongan lurus di atas bahu.
- 3) **Sepatu.** Sepatu *fantofel* tinggi berwarna hitam polos tanpa adanya aksesoris apalagi yang berkilauan. Sepatu yang digunakan minimal 5 cm dan maksimal 7 cm.
- 4) **Aksesoris.** Dilarang memakai perhiasan yang berlebihan, penggunaan jam tangan juga sebaiknya yang berukuran kecil dan warna tidak mencolok.
- 5) **Makeup.** Bedak adalah wajib. Penggunaan *eye shadow* diperkenankan untuk semua warna yang agak mencolok namun tetap terlihat cantik. Lipstik tidak diperbolehkan menggunakan warna merah, hanya memakai warna yang *soft* dan *matte*.
- 6) **Kesehatan mulut.** Sebagai front liner tidak boleh berbicara dengan tamu dalam kondisi mulut bau dan tidak sehat, untuk itu harus membawa obat kumur untuk menjaga kesegaran mulut.
- 7) **Jari tangan.** Kuku harus pendek, terawat, bersih. Penggunaan perhiasan lebih baik dihindari. Diperbolehkan untuk *nail art* dengan catatan warna yang digunakan harus warna *soft*.

Standard Operational Procedure berpakaian ini bertujuan agar *Guest Relation Officer* dapat tampil profesional, bersih, dan rapi sehingga memberikan kesan yang baik kepada tamu.

4.3.2. Tingkat Kepatuhan *Guest Relation Officer* terhadap *Standard Operational Procedure* di Hotel Harper Malioboro

Penilaian tingkat kepatuhan *Guest Relation Officer* terhadap *Standard Operational Procedure* di Hotel Harper Malioboro sudah dilakukan melalui beberapa cara, di antaranya adalah:

- a. Dilakukan audit internal secara berkala untuk mengevaluasi apakah prosedur yang tertulis dalam *Standard Operational Procedure* diikuti dengan benar oleh *Guest Relation Officer*. Hal ini melibatkan penilaian terhadap dokumentasi kerja, observasi langsung, dan wawancara dengan *Guest Relation Officer* yang hasilnya seluruh *staff* dan karyawan pada *section Guest Relation Officer* sudah menjalankan pekerjaannya sesuai dengan yang tertuang dalam *Standard Operational Procedure*.
- b. Membuat *checklist* berdasarkan *Standard Operational Procedure* yang ada untuk memeriksa poin-poin kepatuhan secara rinci. Setiap tugas dan prosedur yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* dapat dinilai berdasarkan *checklist*. Hasilnya adalah seluruh *staff* dan karyawan pada *section Guest Relation Officer* sudah memberikan *checklist* sesuai dengan poin-poin yang diberikan oleh manajemen hotel.
- c. Memberikan survei atau kuesioner kepada *Guest Relation Officer* yang berisi tentang pertanyaan mengenai pemahamannya tentang *Standard Operational procedure* dan pengalamannya dalam menerapkan strategi *Guest Relation Officer*. Hal ini mencakup pertanyaan tentang prosedur spesifik dan bagaimana mereka menanganinya.

Hotel Harper Malioboro telah melakukan evaluasi tingkat kepatuhan *Guest Relation Officer* terhadap *Standar Operasional Procedure* melalui metode audit internal, observasi langsung, wawancara, pembuatan *checklist*, dan survei. Ini menunjukkan komitmen hotel dalam memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan.

4.3.3. Hambatan dan tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di *Front Office Department* Hotel Harper Malioboro

Guest Relation Officer di *Front Office Department* Hotel Harper Malioboro menghadapi berbagai hambatan dan tantangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu. Berikut adalah beberapa hambatan dan tantangan yang umum dihadapi:

- a. Keterbatasan dalam hal jumlah *staff*, waktu, dan peralatan yang tersedia untuk melayani tamu dengan baik.
- b. Masalah dengan sistem manajemen hotel atau teknologi yang digunakan dapat menghambat efisiensi *Guest Relation Officer*. Misalnya, sistem *computer* yang sering bermasalah atau tidak ada akses ke perangkat *mobile* untuk melayani tamu di lokasi yang berbeda.
- c. *Guest Relation Officer* kurang mendapatkan pelatihan berkelanjutan yang memadai untuk mengembangkan keterampilan mereka, baik dalam hal layanan pelanggan maupun pengetahuan tentang *Standard Operational Procedure* terbaru.
- d. Hambatan dalam komunikasi antara *Guest Relation Officer* dengan *department* lain, seperti *Housekeeping* atau *Food and Beverage* dapat menghambat kelancaran pelayanan. Misalnya permintaan khusus dari tamu mungkin tidak diteruskan dengan baik.
- e. Tingginya tuntutan pekerjaan, terutama selama periode puncak, dapat menyebabkan stres dan kelelahan di antara *Guest Relation Officer*. Ini dapat

mempengaruhi kinerja dan kualitas pelayanannya. *Guest Relation Officer* di Hotel Harper Malioboro menghadapi berbagai hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada tamu, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, waktu, dan peralatan; masalah dengan sistem manajemen hotel atau teknologi; kurangnya pelatihan berkelanjutan; hambatan komunikasi antar departemen; dan tingginya tuntutan pekerjaan yang dapat menyebabkan stres dan kelelahan.

5. KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan temuan yang telah diuraikan dalam analisis data:

1. Penelitian ini menekankan bahwa menjadi seorang *Guest Relation Officer* yang profesional, diperlukan sopan santun, kemampuan komunikasi, dan pemahaman mendalam mengenai fasilitas hotel dan kebutuhan tamu.
2. Strategi yang diterapkan oleh *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah kunci penting dalam menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi tamu, yang berkontribusi pada citra positif hotel dengan fokus strategi pada personalisasi pelayanan, respon cepat, pelatihan berkelanjutan, pemanfaatan teknologi, *feedback* rutin, dan kerjasama tim yang kuat.
3. Tingkat kepatuhan yang baik terhadap *Standard Operational Procedure* membantu menciptakan lingkungan profesional dan pelayanan yang memuaskan bagi tamu, meskipun terdapat berbagai hambatan dan tantangan yang harus diatasi.

6. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, sebagai saran untuk penelitian terakait dengan strategi penerapan *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di *Front Office*

Department Hotel Harper Malioboro adalah:

1. Mengadakan pelatihan penyegaran secara rutin bagi semua *staff* di departemen *front office* yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap *staff* memahami dan melaksanakan tugas serta tanggung jawab mereka sesuai dengan *Standar Prosedur Operasional* yang berlaku.
2. Penambahan anggota baru di departemen *front office* sangat penting untuk menjamin kelengkapan dan keseimbangan dalam pembagian tugas. Kekurangan *staff* di departemen ini telah menyebabkan *Guest Relation Officer* melaksanakan tugas di luar tanggung jawab pokoknya. Kondisi ini mengakibatkan kinerja *Guest Relation Officer* tidak optimal dalam perannya sebagai penghubung antara tamu dan manajemen hotel.
3. Melakukan perbaikan atau *upgrade* pada sistem komputer dan teknologi yang digunakan akan membantu meningkatkan efisiensi *Guest Relation Officer*. Manajemen harus memastikan bahwa sistem yang ada berfungsi dengan baik dan memberikan akses yang memadai kepada *staff*.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Amaliasari, D. (2019). Definisi dan konsep hotel dalam industri perhotelan. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 5(2), 123-134.
- Bardi, J. A. (2020). *Front Office Operations and Management*. Publisher.
- Creswell, John W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. In SAGE Publications, Inc. (Fifth Edit). London EC1Y 1SP: SAGE Publications,

- Inc. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- David, F.R. (2019). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases*. Pearson.
- Digital, M. (2023, Oktober 9). *sukses berinovasi, archipelago international unggul perluas jaringan*. Retrieved from [bisnis.com: https://jakarta.bisnis.com/read/20231009/384/1702446/suksesberinovasi-archipelago-international-unggul-perluas-jaringan](https://jakarta.bisnis.com/read/20231009/384/1702446/suksesberinovasi-archipelago-international-unggul-perluas-jaringan)
- Febriana, Ema. (2021). Peranan Guest Relation Officer dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap Tamu Hotel. *Jurnal Kepariwisata*, 12(3), 45-54.
- Irfan. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Seribu Bunga.
- Maiziva, D. R. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa*, 1-10.
- Maulanasari, A. R., & Asshofi, I. U. A. (2021, August). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office Di Hotel Grasia Semarang. In *UNCLLE (Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture)* (Vol.1, No. 1).
- Munarika. (2018). Strategi sebagai Proses Penentuan Rencana Pemimpin untuk Mencapai Tujuan Organisasi. *Jurnal Manajemen Modern*, 10(2), 45-58.
- Murphy, H., & Schaffer, H. (2014). *Front Office Operations and Management*. Publisher.
- Pariwisata, M. (2013). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM. 53/HM.
- Putri, S. C. (2020, Juli 6). Harper Mangkubumi Yogyakarta Resmi Berganti Nama Menjadi Harper Malioboro Yogyakarta. Retrieved from [TribunJogja.com: https://jogja.tribunnews.com/2020/07/06/harper-mangkubumi-yogyakarta-resmi-berganti-nama-menjadi-harper-malioboro-yogyakarta](https://jogja.tribunnews.com/2020/07/06/harper-mangkubumi-yogyakarta-resmi-berganti-nama-menjadi-harper-malioboro-yogyakarta)
- R, T. (2018, Juni 5). *Pengertian Tamu Hotel dan 8 Jenis Tamu Hotel*. Retrieved from [blog.spot: https://informasitempat00.blogspot.com/2018/06/hotel-pengertian-tamu-hotel-dan-8-jenis.html](https://informasitempat00.blogspot.com/2018/06/hotel-pengertian-tamu-hotel-dan-8-jenis.html)
- Rumekso. (2019). Peran Guest Relation Officer di Front Office Department Hotel. *Jurnal Hospitaliti*, 5(2), 45-52.
- Sinulingga, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 45-60.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Suvarna, J. (2023). Peran Tamu dalam Industri Hotel: Sebuah Analisis Penting. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 45-56.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Verma, R. (2017). Hospitality industry and the principle of hospitality for service excellence. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 15-24. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.05.001>
- Wahab, S. (2017). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Wikivoyage. (2023). Yogyakarta. Diakses pada 20 April 2024, dari <https://en.wikivoyage.org/wiki/Yogyakarta>
- Wirawan, A. (2024, Mei 11). Guest Cycle di hotel: pengertian, tahapan dan diagram. Retrieved from [hotelier: https://hotelier.id/guest-cycle-di-hotel/](https://hotelier.id/guest-cycle-di-hotel/)
- Yulanda, G., & BSI, E. D. H. P. A. (2017). Strategi *Guest Relation Officer* Dalam Penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 8(1)