

**Peranan *Guest Relation Officer (GRO)*  
Dalam Menangani Keluhan Tamu  
Di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta**

**Ummi Hanifah<sup>1</sup>, Sumarman<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk (1) Mengetahui jenis keluhan tamu yang sering terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta (2) Menganalisis prosedur kerja *GRO* dalam menangani keluhan tamu di Hotel Royal Ambarrukmo (3) Menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Jenis keluhan tamu apa sajakah yang terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta? (2) Bagaimana prosedur kerja *GRO* dalam menangani keluhan tamu yang terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta? (3) Bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap penanganan keluhan yang dilakukan oleh *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta? Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif-deskriptif. Untuk mendapatkan hasil yang optimal maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada tamu hotel sebagai sampel dan analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan rumus Mean. Hasil penelitian di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta menunjukkan bahwa tingkat peranan *GRO* dilihat dari dimensi *first impression* memperoleh nilai sebesar 91.39%, dimensi *communication* memperoleh nilai 91.24%, dimensi *cooperation* memperoleh nilai 89.81%, dan dimensi *beprepared* memperoleh nilai 90.49% yang artinya, bahwa konsumen merespon baik pelayanan yang diberikan sebagai kualitas pelayanan yang sangat baik dengan tingkat kepuasan tamu atas kualitas pelayanan mencapai 90.25%.

**Kata Kunci:** Peranan *GRO*, Menangani Keluhan Tamu

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Kepariwisata di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sektor Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang menghasilkan devisa sangat besar. Dengan didukung oleh keadaan geografis, budaya, adat istiadat, sarana dan prasarana yang memadai Indonesia telah menjadi salah satu negara tujuan wisata. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing/*money changer*, atraksi wisata,

cinderamata dan biro perjalanan, dimana hal tersebut merupakan komponen yang terdapat dalam industri pariwisata. Salah satu bentuk akomodasi yang umum dikenal adalah hotel.

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang memiliki potensi tinggi dalam aspek pariwisata. Terlihat dari Indonesia yang kaya akan budaya serta kemajemukan penduduknya, menjadikan negara ini tersohor di kancah mancanegara karena kecantikan alamnya dan kekayaan budayanya. Salah satu daerah tujuan pariwisata terbaik di Indonesia adalah Kota Yogyakarta. Sebagian besar wisatawan asing telah

mengakui bahwa Yogyakarta merupakan salah satu kota yang sangat indah dan nyaman. Selain itu masyarakat Yogyakarta juga dikenal sangat ramah dan adat istiadat budayanya tetap kental walaupun zaman semakin modern. Hal ini terbukti dari banyaknya *tourist* yang datang dari seluruh belahan dunia. Untuk menunjang kenyamanan para *tourist* selama di Yogyakarta maka pihak pemerintah dan swasta berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitas objek serta fasilitas pendukung yaitu dengan mendirikan sarana akomodasi seperti hotel. Selain itu untuk mewujudkan pelayanan yang ramah dan profesional, maka diperlukan tenaga kerja yang terampil dalam bidang pariwisata sesuai dengan keahlian masing-masing. Yogyakarta merupakan salah satu tempat andalan setelah Bali. Dalam data jumlah kunjungan wisatawan mancanegara secara kumulatif pada situs ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id), 13 Maret 2014) selama Januari-Desember 2013 jumlah kunjungan wisata mancanegara di Yogyakarta mencapai 45,98 persen dari jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia yang mencapai 8,80 juta kunjungan, sedangkan pada Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang pada Desember 2013 di Yogyakarta sebesar 63,07 persen. Sementara itu, jika dibandingkan dengan TPK bulan November 2013 yang tercatat 63,74 persen, TPK bulan Desember 2013 mengalami penurunan sebesar -0,67 persen. Hal itu tentu menjadi sebuah wacana yang sangat mencengangkan bagi para pelaku di industri pariwisata.

Sebagai salah satu komponen pariwisata, pengertian hotel yang dikutip dalam Dinamika Kepariwisata Vol.III No.2, Juni 2005: 385-396 pada Surat Keputusan Menparpostel yaitu SK: KM 34/HK 103/MPPT-87 sebagai berikut "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan

minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan". Di dalam kegiatannya, hotel dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu *front of the house* dan *back of the house*. *Front of the house* adalah departemen yang langsung berhubungan dengan tamu dan dapat dikatakan sebagai jantung hotel karena mempunyai kesempatan emas untuk menciptakan kesan pertama (pada saat menyambut kedatangan tamu/*check-in*), kedua (saat tamu menginap/*stay*), dan terakhir bagi tamu (pada saat tamu akan meninggalkan hotel/*check-out*). Ada beberapa sub bagian dalam lingkup kerja *Front of the house* yaitu *reception, bellboy, GRO, sales & marketing, housekeeping, food & beverage, engineering,* dan *security*, sedangkan *back of the house* adalah departemen yang tidak berhubungan langsung dengan tamu, yaitu *reservation, telephone operator, accounting,* dan *human resources*.

*Front Office* adalah salah satu departemen yang masuk di dalam golongan *front of the house*. *Front Office Department* merupakan departemen yang menangani proses penjualan kamar, dimulai dari pemesanan kamar, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, memberikan kunci kamar, sampai menangani sistem pembayaran". (Bambang Sujatno, 2006: 32). Departemen ini juga berfungsi sebagai pusat informasi bagi tamu. Semua *staff* yang bekerja di departemen *front of the house* terutama *front office* dituntut untuk memberikan kesan yang baik kepada tamu. Kapan saja dan dimana saja pelayanan yang mereka berikan harus mampu memberikan kepuasan bagi tamu, karena pada saat kita memberikan pelayanan itulah tamu melakukan penilaian. Departemen kantor depan merupakan titik bagi keberhasilan bisnis hotel. Sebab produk yang menjadi

pendapatan utama (*main revenue/main income*) hotel adalah kamar.

*GRO* merupakan salah satu bagian *Front Office Department* yang ditugaskan manajemen untuk menangani dan memecahkan masalah/keluhan tamu secara profesional dan efisien demi memberikan kepuasan penuh kepada tamu. *GRO* merupakan wakil hotel untuk melaksanakan profesionalisme dan mengunggulkan jasa pelayanan hotel. Yang perlu diingat oleh seorang *GRO* dalam usahanya membantu memecahkan masalah tersebut adalah harus selalu bertindak diplomatis dan cepat. Dalam hal ini *GRO* ditujukan untuk melayani seluruh tamu hotel. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis melaksanakan penelitian yang berjudul “**Peranan *Guest Relation Officer (GRO)* dalam Menangani Keluhan Tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta**”.

#### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Jenis keluhan tamu apa sajakah yang terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta?
2. Bagaimana prosedur kerja *GRO* dalam menangani keluhan tamu yang terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta?
3. Bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap penanganan keluhan yang dilakukan oleh *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta?

#### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui jenis keluhan tamu yang sering terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.
2. Menganalisis bagaimana prosedur kerja *GRO* dalam menangani keluhan tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.
3. Menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan

yang diberikan oleh *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Hotel**

Bisnis perhotelan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan cukup marak di Indonesia. Dalam upaya mengembangkan dunia kepariwisataan, hotel merupakan unsur pendukung yang sangat dominan. Hotel kini telah menjadi industri jasa yang menjadi salah satu penopang utama didalam pembangunan pariwisata di Indonesia. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan yang dikelola secara komersial yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut maupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel seperti di bawah ini:

- a) Menurut pendapat Trizno Tarmoezi dan Heldin Manurung (2000: 1) “Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara komersial bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya.”
- b) Sedangkan menurut Lawson (1976: 27) “Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.”

### **Pengertian *Front Office Department***

Kantor Depan Hotel merupakan departemen yang bertanggung jawab atas

penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel” (Trizno Tarmoezi dan Heldin Manurung, 2000: 18). *Front Office* juga dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*, artinya bagian inilah yang pertama dan terakhir yang akan memberikan kesan kepada tamu terhadap penilaian hotel.

### Tujuan, Fungsi dan Peranan Kantor Depan

#### a) Tujuan *Front Office*

Tujuan dari kantor depan hotel adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun.
2. Meningkatkan jumlah tamu langganan.
3. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat, dan cepat.
4. Membentuk citra hotel yang positif.

#### b) Fungsi *Front Office*

*Front Office* memiliki fungsi sebagai berikut:

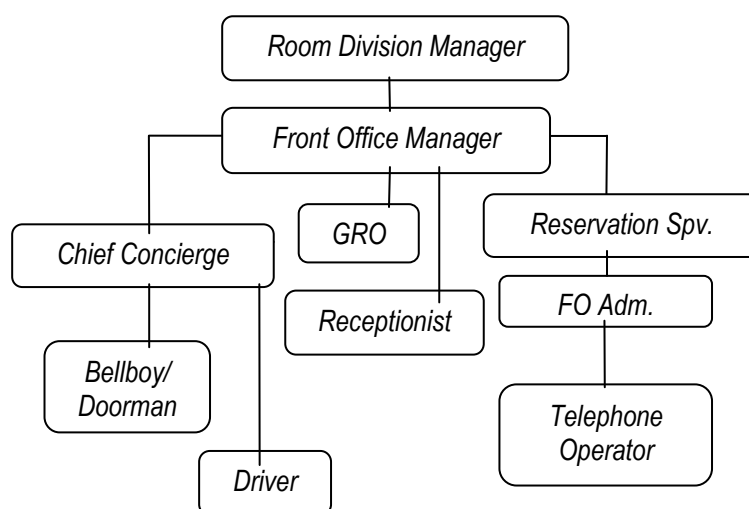
1. Menjual kamar
2. Mendata tamu yang akan menginap
3. Melayani tamu yang akan meninggalkan hotel
4. Informasi pelayanan tamu
5. Menyusun laporan status kamar
6. Menyusun riwayat kunjungan tamu
7. Menangani barang bawaan tamu
8. Pelayanan jasa telekomunikasi
9. Menyelesaikan keluhan tamu
10. Pelayanan jasa kesekretarisan

#### c) Peranan *Front Office*

Peran penting *Front Office* dalam pelayanan dan pencapaian tujuan hotel, antara lain:

1. Pemberian Informasi
2. Penjualan (*sales person*)
3. Wakil manajemen
4. Penyimpan data
5. Diplomatis
6. Pemecah masalah
7. Humas

### Organisasi Kantor Depan



Gambar 1. Struktur Organisasi *Front Office Department*

### Pengertian *Guest Relation Officer (GRO)*

“*Guest Relation Officer* merupakan salah satu bagian dari hotel yang bertugas menjaga agar hubungan tamu dan pihak

hotel selalu baik, diantaranya mencoba untuk mengantisipasi komplain-komplain dari tamu, menampung dan mencari jalan keluar sehingga tamu merasa diperhatikan, merasa puas dan selalu akan datang kembali.“ (Sugiarto, 2000: 111). *GRO* bertugas menerima dan *check in*-kan tamu dengan efisien, penuh perhatian, ramah tamah, sopan santun, mencari kamar tamu dan mengatasi masalah dengan tamu yang menyangkut pelayanan khusus. *GRO* bertugas memberikan informasi tentang fasilitas hotel dan penanganan keluhan. Bagian ini paling banyak memberikan perhatian dan berhubungan langsung dengan pihak luar yang mempunyai kepentingan dengan hotel, seperti: tamu, pengunjung, dan lain-lain.

#### **Uraian Tugas *Guest Relation Officer (GRO)***

Petugas *GRO* harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap tamu dan sesama karyawan. Pemberian informasi yang benar terhadap pihak yang membutuhkan harus bisa dilakukan oleh petugas *GRO* untuk menghindari adanya keluhan tamu (*guest complaint*). Kemampuan menjawab pertanyaan dari tamu berarti juga memberikan kepuasan kepada tamu dalam hal pemberian informasi. Kepuasan tamu akan memberikan nilai positif bagi perkembangan hotel secara umum. Bambang Sujatno, (2006: 53-54) menyatakan “Seorang *guest relation officer* berada di *lobby* dengan sikap yang selalu siap membantu. Tugas utama *GRO* adalah untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh semua petugas hotel memuaskan. Pelaksanaannya meliputi beberapa hal berikut ini:

1. Menerima pesanan kedatangan tamu VVIP/VIP (*Very Very Important Person/Very Important Person*).
2. Memilih dan mengecek langsung untuk meyakinkan bahwa kamar sudah siap untuk digunakan oleh tamu.
3. Menyiapkan segala fasilitas sesuai dengan standar yang berlaku.
4. Menyiapkan informasi untuk keperluan internal agar semua petugas

hotel mengetahui adanya tamu penting (VVIP/VIP) yang akan menginap maupun yang sudah menginap.

5. Menyiapkan surat/kartu selamat datang dan meletakkannya di tempat yang tepat di kamar sebelum tamu tiba.
6. Menyambut tamu pada saat kedatangannya, terutama untuk tamu penting dan grup.
7. Berusaha untuk berkomunikasi dengan para tamu, baik secara langsung maupun melalui telepon dengan memilih waktu yang tepat sehingga tidak mengganggu tamu.
8. Mengantar tamu saat akan meninggalkan hotel.
9. Mengisi *guest history record*.

#### **Peranan *Guest Relation Officer (GRO)***

Seorang *GRO* berada di *lobby* dengan sikap yang selalu siap untuk membantu memberikan informasi kepada tamu dan siap dalam menghadapi *complaint* dari tamu. *GRO* juga harus selalu siap dan harus tahu apa yang harus dilakukan dalam menangani dan menyelesaikan masalah yang dialami tamu hotel. Hubungan komunikasi antara hotel dengan tamu harus dijaga dengan baik, karena hubungan yang baik akan memberikan kontribusi terhadap hotel. Dari hal tersebut peranan *GRO* sangat dibutuhkan sebagai jembatan penghubung antara hotel dengan tamu, maka hal yang harus diperhatikan oleh *GRO* antara lain:

- a) *First Impression*  
Kesan pertama adalah suatu bagian untuk menciptakan hubungan yang positif antar hotel dengan tamu. *Good first impression* akan memberikan dampak yang positif, misalnya tamu akan berkenan berkunjung kembali ke hotel.
- b) *Personal Appearance*  
Penampilan diri petugas *GRO* harus diperhatikan karena akan berdampak terhadap hubungan secara langsung pada tamu. Petugas *GRO* harus memperhatikan penampilan dirinya, apakah *uniform* yang dipakai dalam keadaan bersih, rapi dan wangi, sudah dipakai secara benar, sepatu

sudah selaras dengan *uniform, make up* sudah sesuai dan rambut sudah disanggul dengan rapi. Disamping itu harus diperhatikan pula tentang *personal behavior* atau tingkah laku pribadi pada saat menghadapi tamu yaitu ramah, berpengetahuan luas, jujur dan dapat mengendalikan diri dari emosi.

c) *Communication*

Kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain adalah modal yang paling berharga. Kemampuan bekerjasama dengan orang lain hanya akan terwujud jika masing-masing individu dapat saling berkomunikasi dengan baik pula.

d) *Dealing with Complaint*

Sikap yang positif akan mempermudah dalam menangani keluhan tamu. Keluhan tertentu dapat diartikan sebagai suatu hal yang tidak terduga, sehingga sebagai *GRO* harus selalu berani menghadapi dan menyelesaikan setiap keluhan tamu.

**Pengertian Guest Complaint**

Dijelaskan oleh Yoeti (1995) dalam bukunya *Hotel Customer Service* bahwa "pengertian dari *Complaint* adalah ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang telah diberikan atau diterima." "Pengertian tentang keluhan tamu adalah adanya kesenjangan antara yang diharapkan tamu dengan yang didapatkan oleh tamu tidak sesuai dengan harapan. Sementara itu, Sugiarto (2000) mengemukakan bahwa "keluhan tamu adalah tidak puasnya tamu terhadap produk atau pelayanan yang diterimanya sehingga tamu merasa dirugikan."

**Macam-Macam Keluhan Tamu**

Pengenalan keluhan tamu secara dini adalah suatu kebijakan manajemen hotel. Dengan demikian, diharapkan hotel dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diharapkan.

Beberapa macam keluhan tamu adalah sebagai berikut:

a) *Mechanical Complaint* (keluhan mekanik)

Merupakan suatu keluhan yang disampaikan oleh tamu sehubungan dengan tidak berfungsinya suatu

peralatan yang diperoleh dari suatu interaksi pelayanan. Contoh: suhu kamar yang tidak bisa diatur, cahaya yang masuk ke kamar tidak baik, kerusakan listrik, kerusakan mesin, air kamar mandi yang keruh, dan lain-lain.

b) *Attitudinal Complaint* (keluhan akibat sikap petugas)

Adalah keluhan tamu yang muncul karena sikap negatif yang ditampilkan oleh petugas hotel dalam pemberian pelayanan pada saat berhadapan dengan tamu.

c) *Service Related Complaint* (keluhan yang berhubungan dengan pelayanan)

Adalah suatu keluhan tamu yang datang karena berhubungan dengan pelayanan. Contoh: *double check in*, tamu datang dengan kondisi kamar yang dipesan belum dapat ditempati.

d) *Unusual Complaint* (keluhan yang aneh)

Adalah keluhan tamu yang dimata petugas merupakan keluhan tidak wajar (aneh).

**Sumber Keluhan Tamu**

Keluhan seorang tamu terdiri dari beberapa hal:

1. Keluhan atas produk yang diterima  
Disebabkan oleh kelalaian petugas hotel. Misalnya: kamar yang dipesan oleh tamu tidak sesuai dengan keinginannya.
2. Keluhan atas pelayanan yang diterima oleh tamu  
Disebabkan oleh karyawan dalam pemberian pelayanan yang kurang memuaskan. Misalnya: tamu memerlukan kamarnya segera dibersihkan, tetapi baru dibersihkan setelah menunggu lebih dari satu jam.
3. Keluhan atas ketidakcakapan orang yang melayani  
Disebabkan oleh pelayanan karyawan yang kurang baik, tidak cakap, atau kurang profesional. Apabila hal ini terjadi, kesan yang muncul adalah tamu merasa tidak dihargai oleh karyawan.
4. Keluhan atas fasilitas hotel yang kurang memadai



Disebabkan oleh fasilitas hotel yang kurang memadai. Misalnya: kamar yang fasilitasnya kurang memadai ditambah dengan kondisi kurang nyaman.

5. Keluhan atas keinginan yang tak terpenuhi

Disebabkan oleh ketidakcermatan petugas hotel dalam menangani berbagai keinginan tamu. Misalnya: kamar yang sudah dikonfirmasi oleh pihak hotel ternyata tidak tersedia pada saat tamu tersebut *check in*.

#### Cara Menangani Keluhan Tamu

Untuk mengatasi keluhan tamu diperlukancara dalam penanganannya, antara lain:

1. Tamu biasanya bersikap marah pada saat menyampaikan keluhan, tetapi petugas tidak boleh terpancing dan ikut marah.
2. Petugas tidak boleh membuat janji demi menyenangkan hati tamu yang berakibat fatal dikemudian hari, serta tidak menjanjikan sesuatu diluar kewenangannya.
3. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan sementara petugas sudah berbuat maksimal untuk tamu, maka petugas harus berani menyerahkan dengan jujur.
4. Ada petugas yang selalu mengeluh dalam menghadapi tamu yang *rewel*, maka petugas harus sabar dan melakukan pendekatan terhadap orang tersebut secara khusus.
5. Dengarkan dengan penuh perhatian dan empati tamu yang mengeluh.
6. Jika memungkinkan, isolasikan tamu yang sedang marah.

7. Bertindak secara tenang. Hindari amarah dan menyalahkan bahwa kesalahan ada dipihak tamu dan jangan berdebat dengan tamu.
8. Berhati-hati dengan harga diri tamu. Tunjukkan perhatian kepada masalah tamu. Gunakan nama tamu sesering mungkin. Hadapi keluhan tamu dengan serius.
9. Berikan perhatian yang menyeluruh kepada tamu. Konsentrasikan pada permasalahan dan tidak menyalahkan tamu. Jangan menghina tamu.
10. Buat catatan. Tulis fakta tentang keluhan tamu. Mintalah tamu berbicara secara perlahan agar keluhannya dapat dicatat. Hal ini dapat melegakan tamu.
11. Katakan pada tamu apa yang sudah kita lakukan kepada mereka. Tawarkan beberapa pilihan.
12. Dalam membantu menyelesaikan masalah tentukan jangka waktunya yang tepat.
13. Amati tindakan yang dilakukan oleh orang lain yang berusaha membantu menyelesaikan masalah tersebut sampai tuntas.
14. Hubungi tamu dan tanyakan apakah keluhan yang ditangani sudah memuaskan atau belum. Sampaikan permohonan maaf dan rasa terima kasih kepada tamu.

#### Kerangka Berfikir

Guna memperoleh alur pikir penelitian yang sistematis, maka perlu digambarkan kerangka berfikir sebagai berikut:

#### PERANAN *GRO* (X)

X1= *First Impression*  
X2= *Communication*  
X3= *Cooperation*  
X4 = *Be Prepared*

#### MENANGANI KELUHANTAMU (Y)

Y1= *Minimize the Occurrence of Complaint*  
Y2= *Guest Satisfaction*

Gambar 2. Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka diatas dapat dijelaskan bahwa untuk meminimalkan terjadinya keluhan tamu (*minimize the*

*occurrence of complaint*) dihotel yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu (*guest satisfaction*) terhadap hotel, peranan *GRO* sangatlah penting.

Hal yang dapat dilakukan oleh seorang *GRO* adalah memberikan kesan pertama (*first impression*) yang baik, mampu menjalin komunikasi (*communication*) dan kerjasama (*cooperation*) yang baik dengan departemen lain, selalu bersikap siap (*be prepared*) dalam menghadapi keluhan (*complaint*) dari tamu, dan selalu siap dalam menangani serta menyelesaikan masalah yang dialami tamu. Dari kesemuanya itu kemudian dilakukan analisis, sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya hubungan dari kedua variabel tersebut.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan penelitian deskriptif. Bogdan dan Taylor (1992: 21-22) menjelaskan bahwa "penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati". Menurut Surya Dharma (2008) "Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut."

### Populasi Dan Sampel

#### Populasi

"Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis dalam penelitian." (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000: 127). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh *staff Front of the House* yang terdiri dari *Front Office (reception, bellboy, GRO), sales & marketing, housekeeping, Food & Beverage, engineering*, dan *security* serta tamu yang menginap di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

#### Sampel

"Sampel adalah bagian yang dipergunakan untuk tujuan penelitian populasi atau aspek-aspeknya." (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000: 129), sedangkan teknik pengambilan sampel penelitian ini

menggunakan teknik "Random Sampling yaitu setiap populasi mempunyai hak yang sama untuk memperoleh kesempatan untuk dipilih menjadi sampel" (Suharsini Arikunto, 2002: 111). Dalam hal ini dilakukan pemberian kuesioner/*guest comment* kepada tamu saat melakukan proses *check-out* atau kebetulan ada di *lobby*, dan juga pemberian kuesioner kepada staff *GRO*.

### Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Data Primer

Data primer diperoleh adalah dokumentasi dan rekaman wawancara sebagai data langsung.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data frekuensi kegiatan *direct courtesy* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, yaitu berupa *guest comment*.

### Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan lima teknik pengumpulan data antara lain:

#### 1. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan mengamati secara langsung obyek penelitian.

#### 2. Wawancara

Yaitu media yang dipakai sebagai suatu cara pengumpulan data dan informasi dengan cara mengadakan wawancara langsung dengan pihak responden. Responden yang diwawancara adalah *GRO*.

#### 3. Studi Pustaka

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca buku sebagai bahan referensi serta mengumpulkan data yang didapat dari perpustakaan dan sumber lain.

#### 4. Kuesioner

Yaitu dengan cara meminta responden untuk mengisi pernyataan tertulis dengan memilih poin-poin nilai yang tercantum pada kolom pernyataan berkenaan dengan keluhan dan kepuasan tamu yang di dapatkan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

### Teknik Analisis Data



Analisis data merupakan cara peneliti dalam mengolah data yang telah terkumpul sehingga diambil suatu kesimpulan tentang penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yaitu dengan melakukan perhitungan-perhitungan terhadap hasil pertanyaan dari kuesioner/*guest comment* kemudian dibuat rata-rata menggunakan rumus statistik dengan memakai model matematik formula mean/ rata-rata, yaitu:

$$\text{Rumus: } M = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan:

M= Angka rata-rata

$\sum$ = Jumlah/ total

X= Nilai suatu data

n= Variabel penilaian

## HASIL PENELITIAN

### Departemen yang Ada di Hotel Royal Ambarrukmo

#### a. *Executive Department*

Adalah bagian tertinggi pada sebuah hotel yang merupakan kelompok *executive* (pimpinan) yang terdiri dari *General Manager*, *Executive Secretary*, *Executive Assistant Manager*, dan kepala-kepala departemen yang semuanya bertugas mengatur roda operasi hotel.

#### b. *Front Office Department*

Adalah departemen yang menjadi pusat jantung hotel. Departemen ini juga merupakan departemen yang menangani pemesanan kamar, penjualan kamar, registrasi tamu yang akan datang, menagani kunci kamar dan sistem pembayaran, dan juga berfungsi sebagai pusat informasi bagi para tamu.

#### c. *Housekeeping Department*

Adalah departemen yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya.

#### d. *F&B Department*

Adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan

minuman tamu serta kebutuhan lain yang terkait, yang dikelola secara komersial serta profesional.

#### e. *Sales & Marketing Department*

Adalah bagian yang menangani penjualan dan pemasaran dalam suatu perusahaan. Departemen ini mempunyai peranan yang sangat menentukan karena pemasaran mempunyai kedudukan sebagian perantara antara produsen dan konsumen.

#### f. *Accounting Department*

Departemen ini menangani semua pembayaran seperti gaji, honor, uang *service*, tunjangan transportasi akomodasi, dan lain-lain.

#### g. *Engineering Department*

Adalah departemen dalam suatu organisasi hotel yang bertanggung jawab terhadap perawatan, perbaikan, pengawasan, pengontrolan, pengeluaran (*cost*), pengontrolan penggunaan energi (*saving energi*) baik itu listrik, air, bahan bakar ataupun gas dengan seefisien mungkin tanpa mengurangi kenyamanan dan keselamatan.

#### h. *Security Department*

Adalah departemen yang bertugas menjaga dan mengatur keamanan hotel serta dan ikut memantau kamar-kamar tamu agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan serta memantau keluar masuknya tamu di kamar hotel dan mengawasi tamu yang mencurigakan. Melakukan *body* karyawan keluar masuk hotel. Menindaklanjuti laporan barang hilang baik dalam kamar maupun diluar kamar di area hotel.

#### i. *Human Resources Department*

Adalah departemen di hotel yang bertanggung jawab atas perekrutan, promosi, demosi, rotasi maupun seleksi karyawan baru. Dalam melaksanakan tugasnya HRD harus mempunyai perencanaan yang matang untuk mendapatkan hasil yang diharapkan.

### **Job Description Guest Relation Officer (GRO)**

Sebagai seorang *GRO* wajib mengetahui *job desk* nya agar dapat menguasai semua pekerjaannya dan dapat melakukannya dengan baik untuk mencegah terjadinya *misunderstand* antar tim.

#### 1. Morning Shift

- a. Tiba di *section area* *GRO* pada pukul 06.30 am.

Pastikan *GRO area* (meja dan lingkup sekitar) dalam keadaan bersih dan rapi. Pastikan *IMacs* sudah *stand* untuk *display* Hotel profile. Pastikan *display* bunga dalam keadaan bagus, segar, dan tidak layu. Cek *display flayer* yang ada di meja, pastikan dalam keadaan yang tertata rapi dan tanggal *event* belum *expired*. Apabila ada *event*, pastikan data informasi *venue* secara *detail*, membantu *escorting* tamu-tamu di sekitar *area lobby* yang akan mengikuti *event* tersebut, sambil *cek lobby area* pastikan dalam keadaan bersih, aman, dan nyaman.

- b. Membaca *log book*.

Pastikan membaca *over handle* dari *shift* yang sebelumnya. *Follow up case* apabila ada beberapa *request* dari *shift* sebelumnya. Cek *occupancy* dan *VIP arrival*. Apabila ada *VIP 2/VIP 3* yang akan datang, *prepare welcome letter* yang sudah di buat oleh *shift* malam untuk dimintakan tanda tangan kepada *GM*. Koordinasi dengan tim *HK* untuk *blocking* dan *prepare* untuk *VIP room*. Cek *group arrival*.

- c. *Handle VVIP* dan *Birthday Guest*

Koordinasi dengan tim *HK* untuk *Showing room* dan *Inspections room*. Setelah mendapat informasi dari tim *HK* untuk *showing room* nya, cek dan pastikan selalu bahwa ruangan kamar dalam keadaan "*perfect at all*".

- d. *Preparing oshibory*

Cek di *refrigerator* untuk *oshibory* yang telah dibuat oleh *shift* sebelumnya masih dalam keadaan *fresh* dan harum. Apabila *stock* di dalam *chiller* sekiranya tinggal

sedikit, *request* dan ambil *oshiboorytowel* yang bersih di *laundrydepartment*. Pastikan takaran pewangi sesuai dengan standar. Pastikan cara melipat *oshiborytowel* sesuai dengan standart. Berikan tambahan dekorasi bunga pada *display oshibory* tersebut.

- e. *Stand by* di *area lobby lounge, restaurant, coffeshop, poolside*, dan area-area lain yang masih terjangkau dari *sectionGRO* area.

f. *Offering* tamu yang berada di *area lobby* dan sekitar untuk membuat *SIP/KGVC member*, atau untuk mengisi *GuestComment*.

- g. *InputNew SIP/KGVC member* dan *GuestCommentreport*.

h. *Make sure request* ke *F&B Department* untuk *preparewelcome drink*. Baik untuk tamu yang *personal* maupun untuk tamu yang *group*. Pastikan rasa dan presentasi sesuai dengan standart.

- i. *Insert VIP treatment* ke kamar yang sudah di *blocking*.

Pastikan *treatmentfruitbasket*-nya *well prepare*. Sambil memasukkan *welcome fruit*, lakukan *room inspections* secara *detail*, antara lain :

- Pastikan kunci saflok berfungsi secara maksimal.
- Pastikan daun pintu berfungsi secara normal, tidak seret, tidakberbunyi, dan *door stoper* nya berfungsi.
- *Cek bathroom area*, pastikan *guest amenities* dan fasilitasnya sesuai standart.
- Pastikan *set up bed*, rapi dan bersih.
- Cek dan cium *pillowcase* nya, pastikan tidak ada bau.
- Cek semua lampu nya hidup.
- Cek *telephone* nya, angkat gagang telepon dan pastikan tidak bau. Pastikan pula terlepon tersebut berfungsi.
- Cek *areacelling* di atas *curtain* nya, pastikan tidak terdapat

- sarang laba - laba atau binatang lainnya.
- Cek *area* balkon, pastikan tetap dalam keadaan bersih.
  - Cek *minibar*, pastikan *set up* minibar sesuai standart, pastikan *minibar* dalam keadaan dingin. Cek posisi *refrigerator* untuk penutupnya jangan terlalu rapat.
  - Cek kelengkapan *stationary* nya, pastikan tidak terdapat coretan di *display* menu untuk *room service* nya.
  - Buka *tea&coffeobox*, pastikan isinya lengkap (2 *tea*, 2 *sweetener*, 2 *coffee*, 2 *creamer*, 4 *whitesugar*, 2 *brownsugar*)
  - Cek *cup and saucer* nya . Pastikan *cup* nya tidak bau apek dan dilengkapi dengan 2 buah *tea spoon*.
  - Cek *waterheater*, harus dalam keadaan kering.
  - Pastikan ada 2 *drinkingglass (old fashioned / hi'ball glass)* ada 2 buah beserta dengan *coaster* nya.
  - Cek *termostat* untuk pengendali ac berada dalam suhu 20 derajat *celcius*.
  - Pastikan *all amenities* di dalam almari lengkap (*slipper* 2 pasang, *laundrybag* 1 pcs, *laundrylist* 1 lbr, *shoeshinepack* 1 pcs, *malehanger* 4 pcs, *femalehanger* 2 pc).
  - Cek di *handle* pintu bagian dalam, terpasang *DnD and PMR sign*.
  - Cek *peepinghole* tidak berdebu atau kaca dalam keadaan pecah.
- j. *Stand by* dan selalu siap untuk *showing room*, baik bersama *sales* ataupun *direct* langsung bersama dengan tamunya.
- k. Menyiapkan *registrationskit* untuk *VIP arrival* ( *RC*, kunci, *wifi access*, *meal kupon* )
- l. *Requestwelcomedrink* untuk *VIP byglass*.
- m. *HandlingC/I* proses untuk *VIP* tersebut bisa di bantu di *lobby lounge*, di kamar, ataupun di *executivelounge*. Dilanjutkan
- dengan *escorting the guest* sampai kamar.
- n. Apabila ada *case* atau ada *complaints*, *prepareapologiesletter* dan siapkan *apologiestreatment* sesuai dengan yang *FOM* instruksikan.
2. *Evening Shift*
- a. *Evening breafing* dan *over handle* dengan *shift* yang sebelumnya.
- b. Membaca *log book*pastikan membaca *overhandle* dari *shift* yang sebelumnya.
- c. Cek *occupancy* dan *VIP arrival*.
- d. Pastikan semua tugas yang belum terselesaikan oleh *shift* sebelumnya, dapat terselesaikan secara tuntas.
- e. Lakukan *courtesycall* kepada tamu-tamu *in house*Cekin *house guest list* berdasarkan *nationality* nya. Apabila ada tamu asing yang menginap, pastikan untuk membuat *FORM A*(membuat *report form A* tersebut dalam rangkap 3, untuk polsek, polresta, dan untuk *data baseGRO*)
- Membuat *Daily ReportGRO*(*VIP Arrival*, *VIP by OTA*, *VIP in house*, *VIP Departure*, *Cost treatment*, *Listing New SIP/KGVC Member*, Rekap *WelcomeDrink*, *BirthdayGuestReport*, *Tripadvisor report*)
  - *Check VIP Arrival* untuk kedatangan di hari selanjutnya. Apabila ada, pastikan *blocking* di *reservations* di *hotel system*, membuat *requestguestamenities* (putih untuk *GRO*, pink untuk *F&BDepartment*, biru untuk *cold kitchen*)
  - *Check* untuk *special request*, *pick up service* untuk tamu - tamu *VIP*

### Deskripsi Permasalahan

Pokok permasalahan yang ingin diketahui pada penelitian ini adalah bagaimana peranan seorang *GRO* dalam menangani keluhan tamu di Hotel Royal

Ambarrukmo Yogyakarta. Peranan yang dimaksud yaitu:

### 1. Peranan *GRO* sebagai Pusat Informasi

*GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta bertugas memberikan informasi tentang fasilitas hotel dan penanganan keluhan tamu. Kemampuan menjawab pertanyaan dari tamu secara langsung akan memberikan kepuasan kepada tamu dalam hal pemberian informasi yang sangat dibutuhkan oleh tamu, oleh karenanya petugas *GRO* telah membekali diri dengan pengetahuan yang cukup berkaitan dengan pekerjaannya dan menguasai tehnik komunikasi dengan baik.

### 2. Peranan *GRO* sebagai Pencegah Terjadinya Keluhan Tamu

Dalam hal ini petugas *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta telah mampu menjalin komunikasi dengan baik terhadap tamu maupun dengan sesama karyawan. Pemberian informasi yang benar terhadap pihak yang membutuhkan harus bisa dilakukan oleh petugas *GRO* untuk menghindari adanya keluhan dari tamu (*guest complaint*). Keluhan tamu yang pernah terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo menurut sepengetahuan penulis adalah:

- a. *Mechanical Complaint* (keluhan mekanik)
- b. *Attitudinal Complaint* (keluhan akibat sikap petugas)
- c. *Service Related Complaint* (keluhan yang berhubungan dengan pelayanan)
- d. *Unusual Complaint* (keluhan yang aneh)

Dalam hal tersebut peranan *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta sangat dibutuhkan sebagai jembatan penghubung antara hotel dengan tamu, maka hal-hal yang dilakukan *GRO* dalam hal ini adalah:

#### a) *First Impression*

Pemberian kesan pertama kepada tamu untuk menciptakan hubungan yang positif antar hotel

dengan tamu merupakan tugas utama dari *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, karena akan menghasilkan hubungan yang baik antara hotel dengan tamu maupun dengan pelanggan.

#### b) *Personal Appearance*

Penampilan diri petugas *GRO* harus diperhatikan karena akan berdampak terhadap hubungan secara langsung pada tamu. Dalam hal ini, petugas *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta sangat memperhatikan penampilan dirinya, seperti:

- Memakai *uniform* yang bersih, rapi, wangi, dan dipakai secara benar.
- Menggunakan sepatu hitam yang selaras dengan *uniform*.
- *Make up* yang selalu terjaga.
- Rambut yang disanggul dengan rapi.

Disamping itu *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta juga sangat memperhatikan *personal behavior* atau tingkah laku pribadi mereka pada saat menghadapi tamu, yaitu ramah, berpengetahuan luas, jujur dan dapat mengendalikan diri dari emosi.

#### c) *Communication*

Kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain adalah modal yang paling berharga. Kemampuan bekerjasama dengan orang lain hanya akan terwujud jika masing-masing individu dapat saling berkomunikasi dengan baik pula.

#### d) *Dealing with Complaint*

Petugas *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta selalu mencerminkan sikap positif yang dapat mempermudah dalam menangani keluhan tamu.

### 3. Peranan *GRO* dalam Memberikan *Special Treatment* Kepada Tamu VIP dan VVIP

Tugas dari *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta tidak

hanya menangani keluhan tamu, tetapi juga meng-handle seluruh kebutuhan tamu VIP/VVIP, yaitu:

a) Memproses *Express Check In* dan *Check Out*

Pada proses *express check in* ini, Hotel Royal Ambarrukmo menyediakan tempat khusus seperti *executive lounge* dan *lobby lounge* dilayani langsung oleh GRO.

b) Mempersiapkan dan Menyediakan *Special Treatment* Kepada Tamu VIP dan VVIP

VVIP

1. *Pick up at Airport by driver with GRO.*

2. *Welcome by General Manager, Ass. General Manager, Head of Delegation, and GRO.*

3. Kalungan samir (kain batik).

4. *Welcome drink* TKTM (Trahing Kusumo Trembesing Madu) or *Secang a'la carte based on weather.*

5. *Cold towel.*

6. *Express check in at lobby lounge, handle by GRO.*

7. *Escorting guest to room by GRO.*

8. *Set up medium fruit basket and additional 2 snacks from GRO.*

9. *For ABS (Ambarrukmo Suite) room includes 1 bottle wine.*

10. *Newspaper already inside in the room.*

11. *AC stays cold before arrival.*

12. *Welcome letter with gold paper.*

13. *Single flower arrangement.*

14. *Birthday cake (small) delivered by GRO.*

15. *Set up for honeymooner: welcome by GRO and Head of Delegation, single flower, honeymoon cake, bed of roses decorated wreath and towels shaped like swan bird, and mediumfruit basket.*

VIP

1. *Pick up at Airport by driver.*

2. *Welcome by Duty Manager, Front Office Manager, Manager on Duty, and GRO.*

3. *Welcome drink* JGA (Jahe Gendis Abrit) or *Secang based on weather.*

4. *Cold towel.*

5. *Check in at front desk by reception or GRO.*

6. *Escorting guest to room by GRO.*

7. *Set up medium or small fruit basket.*

8. *Newspaper delivered by bellboy every morning (no inside in the room).*

9. *AC stays cold before arrival.*

10. *Welcome letter.*

11. *Single flower arrangement.*

12. *Birthday cake (small) delivered by GRO.*

13. *Set up for honeymooner: welcome by GRO, Front Office Manager, and Duty Manager, single flower, honeymoon cake, bed of roses decorated wreath and towels shaped like swan bird, and smallfruit basket.*

c) Mempersiapkan *Special Request*  
Contoh permintaan khusus tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta: *room view, floor, smoking or non smoking room, pick up service, campagne on arrival, extra mineral water, newspaper, baby coat, extra bed, connecting room, prayer schedule, equipment prayer, extra low sugar free*

d) Mengantar Tamu ke Kamar (*escorting the guest*)

## Hasil Penelitian

### 1. Tinjauan Mengenai Peranan *Guest Relation Officer (GRO)* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Untuk mengetahui tingkat peranan GRO dalam menangani keluhan tamu dan memenuhi segala kebutuhan tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, maka penulis memberikan kuesioner



kepada tamu dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

**Tabel 1. Bobot Nilai Jawaban**

No	Kriteria Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Baik (SB)	5
2	Baik (B)	4
3	Cukup (C)	3

No	Pertanyaan	SB		B		C		K		SK	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Petugas <i>GRO</i> menyambut tamu dengan hangat dan ramah, sehingga tamu merasa diperhatikan.	32	60.38	20	37.74	1	1.89				
2	Petugas <i>GRO</i> memberikan pelayanan yang baik saat menyambut kedatangan tamu.	31	58.49	22	41.51						
3	Petugas <i>GRO</i> memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu.	32	60.38	21	39.62						
4	Petugas <i>GRO</i> mampu melayani kebutuhan tamu dengan cepat dan tepat.	31	58.49	21	39.62	1	1.89				
5	Petugas <i>GRO</i> melayani tamu dengan sepenuh hati tanpa membedakan satu dengan yang lainnya.	27	50.94	26	49.06						
Total		153	260.35	110	207.55	2	3.77	0		0	
Rata-rata		1.53		1.1		0.02					
4	Kurang (K)							2			
5	Sangat Kurang (SK)							1			

Sumber: Data hasil olahan *guest comment*

Untuk setiap dimensi, responden menyatakan penilaiannya tentang peranan *GRO* dalam memenuhi kebutuhan mereka selama berada di Hotel Royal Ambarrukmo. Adapun penilaian peranan *GRO* per dimensi adalah:

a) Dimensi *First Impression* (kesan pertama)  
Penilaian responden dalam memberikan jawaban tentang tingkat peranan *GRO* dalam dimensi *First Impression* terangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 2. Dimensi *First Impression* N: 53**

Sumber: Data hasil olahan *guest comment*

Dari tabel di atas, dapat dilihat tingkat peranan *GRO* dari dimensi *First Impression*.

$$M = \frac{\sum X}{n} = \frac{1211}{5} = 242.2$$

Dihitung dalam prosentase:

$$\frac{242.2}{265} \times 100\% = 91.39\%$$

Dengan demikian tingkat peranan *GRO* dari tanggapan tamu Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta adalah: 91.39%. Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa peranan seorang *GRO* dari segi *First Impression* yang diberikan kepada para tamu sangat baik.

Skor jawaban:

$$\begin{array}{rcl} SB & = 153 \times 5 & = 765 \\ B & = 110 \times 4 & = 440 \\ C & = 2 \times 3 & = 6 \\ K & = 0 \times 2 & = 0 \\ SK & = 0 \times 1 & = 0 \\ & & ----- \\ & + & \\ & & = 1211 \end{array}$$

Standar skor angka terendah dari total penilaian terhadap jumlah pertanyaan dan jumlah responden:  $1 \times 5 \times 53 = 265$   
Dengan berdasarkan data tersebut, kemudian dianalisis dengan rumus:

b) Dimensi *Communication* (komunikasi)

Penilaian responden dalam memberikan jawaban tentang tingkat peranan *GRO* dalam dimensi *Communication* terangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 3. Dimensi *Communication* N: 53**

No	Pertanyaan	SB		B		C		K		SK	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Petugas <i>GRO</i> mampu berkomunikasi secara baik.	43	81.13	10	18.87						
2	Petugas <i>GRO</i> mampu memberikan informasi di dalam hotel dan di luar hotel.	38	71.70	15	28.30						
3	Petugas <i>GRO</i> memberikan informasi dengan jelas dan cepat.	35	66.04	18	33.96						
4	Petugas <i>GRO</i> berperan sebagai jembatan antara tamu dengan hotel.	29	54.72	22	41.51	2	3.77				
5	Petugas <i>GRO</i> selalu memastikan kepuasan tamu melalui <i>direct courtesy</i> maupun <i>roomcourtesy call</i> .	27	50.94	20	37.74	1	1.89				
Total		172	324.53	85	160.38	3	5.66	0		0	
Rata-rata		1.72		0.85		0.03					

Sumber: Data hasil olahan *guest comment*

Dari data tabel di atas, dapat dilihat tingkat peranan *GRO* dari dimensi *Communication*.

$$M = \frac{\sum X}{n} = \frac{1209}{5} = 241.8$$

Dihitung dalam prosentase:

$$\frac{241.8}{265} \times 100\% = 91.24\%$$

Dengan demikian tingkat peranan *GRO* dari tanggapan tamu Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta adalah: 91.24%. Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa peranan seorang *GRO* dari segi *Communication* yang diberikan kepada para tamu sangat baik.

Skor jawaban:

$$\begin{aligned} SB &= 172 \times 5 &= 860 \\ B &= 85 \times 4 &= 340 \\ C &= 3 \times 3 &= 9 \\ K &= 0 \times 2 &= 0 \\ SK &= 0 \times 1 &= 0 \end{aligned}$$

$$\text{-----} + \\ = 1209$$

Standar skor angka terendah dari total penilaian terhadap jumlah pertanyaan dan jumlah responden:  $1 \times 5 \times 53 = 265$

Berdasarkan data tersebut, kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus:

c) Dimensi *Cooperation* (kerjasama)

Penilaian responden dalam memberikan jawaban tentang tingkat peranan *GRO* dalam dimensi *Cooperation* terangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 4. Dimensi *Cooperation* N: 53**

No	Pertanyaan	SB		B		C		K		SK	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Petugas <i>GRO</i> mampu menjalin kerjasama yang baik dalam menangani <i>special request</i> .	25	47.17	28	52.83						
2	Petugas <i>GRO</i> mampu menjalin kerjasama yang baik dengan tamu.	25	47.17	25	47.17	3	5.66				
3	Petugas <i>GRO</i> mampu menjalin kerjasama yang baik dalam menangani tamu VIP/ VVIP.	28	52.83	25	47.17						
4	Petugas <i>GRO</i> mampu menjalin kerjasama dengan tamu dalam menyelesaikan keluhan.	29	54.72	23	43.40	1	1.89				
5	Petugas <i>GRO</i> sudah memberikan kepuasan dalam hal kerjasama tersebut.	27	50.94	26	49.06						
Total		134	252.83	127	239.62	4	7.55	0		0	
Rata-rata		1.34		1.27		0.04					

Sumber: Data hasil olahan *guest comment*

Dari data tabel 5, dapat dilihat bagaimana tingkat peranan *GRO* dari dimensi *Cooperation*.

Skor jawaban:  
 SB = 134 x 5 = 670  
 B = 127 x 4 = 508  
 C = 4 x 3 = 12  
 K = 0 x 2 = 0  
 SK = 0 x 1 = 0  
 -----  
 +  
 = 1190

Standar skor angka terendah dari total penilaian terhadap jumlah pertanyaan dan jumlah responden: 1 x 5 x 53 = 265

Berdasarkan data tersebut, kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus:

$$M = \frac{\sum X}{n} = \frac{1190}{5} = 238$$

Dihitung dalam prosentase:

$$\frac{238}{265} \times 100\% = 89.81\%$$

Dengan demikian tingkat peranan *GRO* dari tanggapan tamu Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta adalah: 89.81%, sehingga dapat disimpulkan bahwa peranan *GRO* dari segi *Cooperation* yang diberikan kepada tamu sangat baik.

d) Dimensi *Be Prepared* (bersikap siap)

Penilaian responden dalam memberikan jawaban tentang tingkat peranan *GRO* dalam dimensi *Be Prepared* terangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 5. Dimensi *Be Prepared* N: 53**

No	Pertanyaan	SB		B		C		K		SK	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Petugas <i>GRO</i> selalu siap dan tanggap dalam menangani permintaan tamu.	26	49.06	27	50.94						
2	Petugas <i>GRO</i> selalu bersedia dalam membantu tamu.	27	50.94	26	49.06						
3	Petugas <i>GRO</i> bersikap siap dan tanggap dalam menangani keluhan tamu.	30	56.60	23	43.40						
4	Petugas <i>GRO</i> mampu menyelesaikan permasalahan yang tamu keluhkan.	31	58.49	21	39.62	1	1.89				
5	Petugas <i>GRO</i> mampu mengatasi masalah yang menyangkut pelayanan khusus.	27	50.94	25	47.17	1	1.89				
Total		141	266.04	122	230.19	2	3.77	0		0	
Rata-rata		1.41		1.22		0.02					

Sumber: Data hasil olahan *guest comment*

Dari data tabel 6 tersebut, dapat dilihat tingkat peranan *GRO* dari dimensi *Be Prepared*.

Skor jawaban:

$$\begin{aligned} \text{SB} &= 141 \times 5 &= 705 \\ \text{B} &= 122 \times 4 &= 488 \\ \text{C} &= 2 \times 3 &= 6 \\ \text{K} &= 0 \times 2 &= 0 \\ \text{SK} &= 0 \times 1 &= 0 \\ &&-----+ \\ &&= 1199 \end{aligned}$$

Standar skor angka terendah dari total penilaian terhadap jumlah pertanyaan dan jumlah responden:  $1 \times 5 \times 53 = 265$

Berdasarkan data tersebut, kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} M &= \frac{\sum x}{n} \\ &= \frac{1199}{5} \\ &= 239.8 \end{aligned}$$

Dihitung dalam prosentase:

$$\frac{239.8}{265} \times 100\% = 90.49\%$$

Dengan demikian tingkat peranan karyawan dari tanggapan tamu Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta adalah: 90.49%. Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa peranan seorang *GRO* dari segi *Be Prepared* yang diberikan kepada para tamu sangat baik.

## 2. Tinjauan Mengenai Strategi *Guest Relation Officer (GRO)* dalam Menangani dan Mencegah Terjadinya Keluhan Tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Untuk mengetahui tingkat strategi yang dilakukan oleh seorang *GRO* dalam mencegah terjadinya keluhan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, maka penulis memberikan kuesioner kepada tamu. Adapun dalam setiap pertanyaan yang diberikan mempunyai kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 6. Bobot Nilai Jawaban

No	Kriteria Jawaban	Bobot Nilai
	Sangat Baik (SB)	5
2	Baik (B)	4
3	Cukup (C)	3
4	Kurang (K)	2
5	Sangat Kurang (SK)	1

Sumber: Data hasil olahan *guest comment*

Untuk masing-masing dimensi, responden menyatakan penilaiannya tentang strategi *GRO* dalam mencegah terjadinya keluhan

selama mereka berada di Hotel Royal Ambarrukmo. Adapun penilaian tingkat strategi *GRO* per dimensi adalah:

Tabel 8. Penilaian Tamu Terhadap Tingkat Strategi *GRO* dalam Mencegah Terjadinya Keluhan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta N: 53

No	Pertanyaan	SB		B		C		K		SK	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%



1	Hotel RAY memberikan pelayanan yang memuaskan.	27	50.94	23	43.40	3	5.66				
2	Hotel RAY memberikan rasa aman dan nyaman saat tamu menggunakan jasa pelayanan.	28	52.83	24	45.28	1	1.89				
3	Hotel RAY sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu dengan baik.	30	56.60	19	35.85	4	3.77				
4	Karyawan hotel RAY sudah menyelesaikan permasalahan secara tuntas dan memuaskan.	31	56.60	22	41.51						
5	Tamu merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan hotel.	33	62.26	18	33.96	2	3.77				
6	Hotel RAY memberikan kesan positif dan akan kembali berkunjung.	27	50.94	25	47.17	1	1.89				
7	Merekomendasikan Hotel RAY kepada orang lain yang mencari informasi hotel.	27	50.94	24	45.28	2	3.77				
Total		203	383.0 2	155	292.4 5	13	20.75	0		0	
Rata-rata		2.03		1.55		0.13					

Sumber: Data hasil olahan *guest comment*

Dari data tabel di atas, dapat dilihat bagaimana tingkat kepuasan tamu berdasarkan kualitas strategi mencegah terjadinya keluhan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

Skor jawaban :

$$SB = 203 \times 5 = 1015$$

$$B = 155 \times 4 = 620$$

$$C = 13 \times 3 = 39$$

$$K = 0 \times 2 = 0$$

$$SK = 0 \times 1 = 0$$

$$\text{-----} + \\ = 1674$$

Standar skor angka terendah dari total penilaian terhadap jumlah pertanyaan dan jumlah responden:

$$1 \times 7 \times 53 = 371$$

Dengan berdasarkan data tersebut, kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus:

$$M = \frac{\sum X}{n} \\ = \frac{1674}{5} \\ = 334.8$$

Dihitung dalam prosentase:

$$\frac{334.8}{371} \times 100\% = 90.25\%$$

Dengan demikian tingkat strategi pencegahan terjadinya keluhan dari tanggapan tamu Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta adalah: 90.25%. Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tamu yang

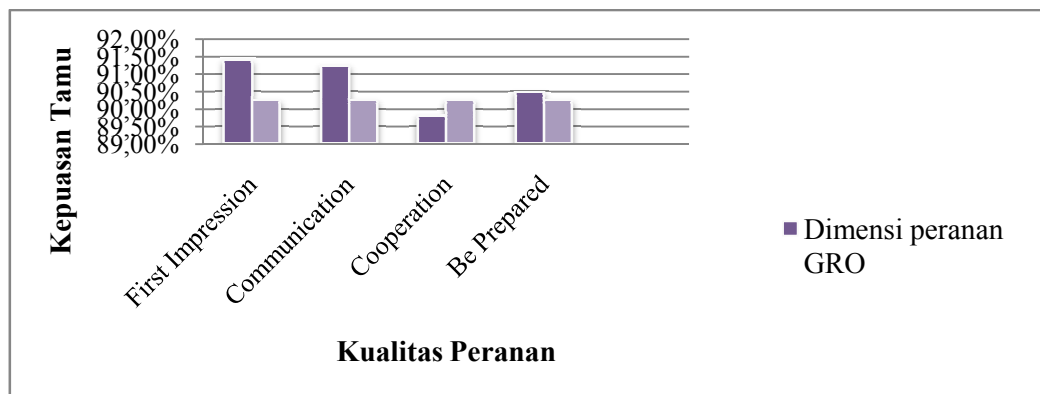
menginap di Hotel Royal Ambarrukmo merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan perhitungan di atas, variabel independen yaitu pengaruh peranan *GRO* sangat penting dalam menangani keluhan tamu. Untuk mencegah terjadinya keluhan tamu, pihak manajemen harus mempersiapkan dan mengelola sumber daya manusia yang dimiliki untuk mengoptimalkan kinerjanya dalam memberikan kepuasan kepada tamu. Metode survei dilakukan secara langsung dengan mengajukan

kuesioner/*guest comment* kepada responden tentang kualitas pelayanan yang diberikan hotel dengan skala Sangat Setuju, Setuju, Biasa, Kurang Setuju, dan Tidak Setuju. Sementara itu responden dalam menilai tingkat kinerja *GRO* menggunakan atribut: *First Impression* (kesan pertama), *Communication* (komunikasi), *Cooperation* (kerjasama), dan *Be Prepared* (bersikap siap).

Keterkaitan antara pengaruh kinerja *GRO* dengan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencegah terjadinya keluhan dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



**Gambar 3. Diagram Pengaruh Peranan *GRO* dalam Menangani Keluhan Tamu Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta**

Seperti dijelaskan dalam definisi diatas, kinerja *GRO* sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Jika tingkat kinerja *GRO* berada di bawah harapan, konsumen tidak puas dan dapat menimbulkan keluhan, jika tingkat kinerja *GRO* memenuhi harapan, konsumen puas dan mencegah terjadinya keluhan. Hasil penelitian di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta menunjukkan bahwa tingkat kinerja *GRO* sejajar dengan harapan konsumen yang artinya, bahwa konsumen merespon baik kualitas pelayanan yang diberikan sebagai kualitas pelayanan yang sangat baik.

Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa dimensi kinerja *GRO* yang diterapkan pihak Hotel Royal Ambarrukmo yaitu, dimensi *first impression* sebesar 91.39%, dimensi *communication* sebesar 91.24%, dimensi *cooperation* sebesar 89.81%, dan dimensi *beprepared* sebesar 90.49%, sedangkan tingkat kepuasan tamu atas kualitas pelayanan mencapai 90.25%.

### Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, diperoleh data sebagai berikut:

- a) Jenis keluhan tamu yang sering terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta tergolong dalam 4 jenis keluhan, mayoritas yaitu keluhan mekanik berjumlah 9 responden (17%), keluhan yang berhubungan dengan pelayanan berjumlah 3 responden (6%), keluhan akibat sikap petugas berjumlah 1 responden (2%), dan keluhan yang diakibatkan sesuatu yang aneh tidak pernah dialami oleh responden. Dapat disimpulkan bahwa dari 53 responden ada 40 responden atau 75% responden yang tidak mendapati suatu permasalahan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.
- b) Tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas *GRO* dari penilai *guest comment* bahwa dari 53 responden, 32 responden merasa sangat puas, 20 responden merasa puas, dan 1 responden merasa cukup puas.

## PENUTUP

Pada bagian ini dikemukakan kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian ini. Harapan penulis dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan kualitas *GRO* dalam menangani keluhan tamu serta mencegah terjadinya keluhan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Jenis keluhan tamu yang sering terjadi di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta adalah keluhan mekanik dengan jumlah persentase 17%, sedangkan sisanya mengalami keluhan yang berhubungan dengan pelayanan dengan jumlah persentase 6%, keluhan akibat sikap petugas dengan jumlah persentase 2%, dan keluhan yang diakibatkan oleh sesuatu yang aneh tidak pernah dialami oleh responden. Dapat

disimpulkan bahwa 75% tamu tidak mendapati suatu permasalahan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

- b. *GRO* mempunyai tugas dan tanggung jawab membina hubungan baik antara tamu dengan pihak hotel. *GRO* di Hotel Royal Ambarrukmo tidak berperan sebagai pemberi informasi, tetapi juga untuk memecahkan masalah atau keluhan tamu.
- c. Tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang telah di berikan oleh petugas *GRO* dalam penelitian ini adalah 90.25%, yang artinya pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.

### Saran

Dari hasil survei dan pembahasan, dapat penulis sarankan kepada Hotel Royal Ambarrukmo untuk mempertahankan kualitas pelayanan kepada tamu, sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan untuk proses kinerja seorang *GRO* pada dimensi *cooperation* dan *be prepared*, sedangkan untuk dimensi lainnya perlu mendapatkan perhatian sehingga keempat faktor tersebut dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan yang semakin baik di Hotel Royal Ambarrukmo.
2. Mengutamakan kepuasan tamu dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas pada saat tamu menginap dan dapat memenuhi semua kebutuhan tamu sehingga tamu dapat memberikan kesan yang positif terhadap hotel.
3. Melakukan perbaikan pada hal dan indikator yang belum tercapai sepenuhnya, seperti: permasalahan air yang sering keruh, kurang cepatnya tindakan *engineering* ketika terjadi listrik padam, *bath room* (*shower*) yang sering banjir yang menyebabkan ketidak nyamanan tamu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar.2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. 2006. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. 22/U/VI/1978, 12 Juni 1978.
- Foster, Dennis L. 1993. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa* (terjemahan Endar Sugiarto. 2000b). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Marlinawati, Tri. 2002. *Guest Relation Officer Sebagai Sumber Informasi Bagi Tamu di Hotel Novotel Solo*. Surakarta: STP Sahid.
- Ratin, Suci. 2004. *Peranan Guest Relation Officer di Front Office Department Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Lor In Business Resort & Spa Solo*. Surakarta: STP Sahid.
- Steadmon, Charles E. dan Michael L. Kasavana. 1991. *Managing Front Office Operation*, Michigan: Education Institute.
- Sugiarto, Endar. 2000. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar. 2000. *Hotel Front Office Operationalis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: C.V Andi Offsets.
- Surat Keputusan Menparpostel No. 34/HK 103/MPPT-1987.
- Tarmoezi, Trizno dan Heldin Manurung.2000. *Profesional Hotel Front Liner (Hotel Front Office)*. Jakarta: Kesalnt Blanc.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widyastuti, Nury. 2007. *Pengaruh Kemampuan Customer Relation Officer Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu VIP Pada Hotel Bintang Lagoon Resort di Kepulauan Riau*. Surakarta: STP Sahid.
- Yoeti, Oka A. 1995. *Hotel Customer Service*. Jakarta: PT. Pertja.
- [Http:// www.bps.go.id](http://www.bps.go.id), Berita Resmi Statistik No. 12/02/Th. XVII, 3 Februari 2014. 13 Maret 2014. 16:33.
- [Http://www.andypio.blogspot.com](http://www.andypio.blogspot.com), Pengertian Metodologi Penelitian oleh Bogdan dan Taylor (1992: 21-22) dan Punch (1988: 4).23 Maret 2014. 23:13.
- [id.m.wikipedia.org/wiki/daftar\\_tempat\\_wisata\\_di\\_Indonesia](http://id.m.wikipedia.org/wiki/daftar_tempat_wisata_di_Indonesia), CC BY-SA 3.0, 13 Maret 2014. 16:40.