

TINJAUAN TENTANG PERANAN *GUEST RELATION OFFICER* (GRO) DI BAGIAN KANTOR DEPAN HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

REVIEW OF THE ROLE OF *GUEST RELATION OFFICER* (GRO) AT THE FRONT OFFICE HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Edden Neuly Ifo¹, Edden Neuly Ifo²

^{1,2,3}Prodi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

¹eddenneulvifo@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang peranan seorang *Guest Relation Officer* (GRO) di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Dalam sebuah hotel itu terdapat berbagai departemen untuk menjalankan operasional dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Salah satunya adalah departemen Kantor Depan dimana fungsinya sangat penting yaitu merupakan tempat pertama kali dimana tamu akan melakukan registrasi pada saat pertama kali datang (*check-in*) dan juga pada saat pergi meninggalkan hotel (*check-out*). Kantor Depan juga merupakan bagian penghubung antara tamu dengan pihak manajemen hotel itu sendiri. Untuk itu peranan seorang karyawan Kantor Depan khususnya *Guest Relation Officer* (GRO) sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Kata kunci : *Guest Relation Officer* (GRO), Kantor Depan

Abstract

This research aims to identify and analyze the role of a Guest Relation Officer (GRO) at the Hyatt Regency Yogyakarta . In a hotel there are various departments to carry out operations in gave the service to guests . One is the Front Office department where the function is very important that the first place where guests will be registered for the first time coming (check-in) and also at the time where guests will be departure (check - out) . Front Office also be a part of relational between guest with the hotel management itself . For the role of an employee of the Front Office notably Guest Relation Officer (GRO) is needed to produce a good quality service .

Keywords: *Guest Relation Officer* (GRO), Front Office

1. PENDAHULUAN

Usaha perhotelan merupakan salah satu sarana akomodasi dalam pembangunan kepariwisataan. Adapun arti Hotel menurut Endar Sri yaitu :

“ Suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian. ”

Pada umumnya di Hotel terdapat beberapa departemen atau bagian yang saling melengkapi satu sama lain dalam menunjang kelancaran operasional. Salah satunya adalah Departemen Kantor Depan. Kantor Depan Hotel merupakan bagian penting yang paling pertama memberikan pelayanan kepada tamu saat pertama kali datang (*check-in*), karena di bagian inilah tamu mendapat kepastian untuk memperoleh kamar yang terbaik. Tidak hanya pada saat tamu baru datang, bagian Kantor Depan juga melayani saat tamu tinggal hingga saat tamu pergi meninggalkan hotel (*check-out*).

Departemen Kantor Depan Hotel, dibagi- bagi penugasannya seperti memiliki sub bagian atau seksi – seksi antara lain : *Front Desk, Reservation, Guest Relation Officer (GRO) , Telephone Operator, Front Office Cashier dan Concierge.*

¹Nama Mahasiswa

²Nama Dosen Pembimbing

Tempat dimana penulis melakukan penelitian yaitu di bagian *Guest Relation Officer* (GRO) yang merupakan bagian dari Kantor Depan juga yang mobilitasnya sangat tinggi, karena secara langsung berhubungan dengan tamu. Yang tugas utamanya yaitu menyambut saat tamu datang dan membantunya dalam proses check-in lalu mengantarnya ke kamar. Berdasarkan pengamatan penulis, di Kantor Depan dalam melayani tamu dan menjalankan operasional kerja, para karyawan yang berperan sebagai *Receptionist* maupun *Guest Relation Officer* harus memiliki kemampuan dan kualifikasi tertentu demi menunjang keberhasilan operasional di bagian Kantor Depan itu sendiri. Dan juga mereka harus memerlukan tingkat konsentrasi dan daya ingat yang kuat serta tingkat kecepatan yang maksimal dalam melayani tamu, hal tersebut dapat tercapai apabila kesanggupan sebagai *Receptionist* maupun *Guest Relation Officer* sudah dimiliki setiap personal dan siap bekerja dalam situasi apapun serta di dukung dengan sarana dan prasarana yang menunjang bagi tamu.

2. IDENTIFIKASI MASALAH

Sesuai dengan judul yang dipilih identifikasi masalah ditentukan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualifikasi menjadi seorang *Guest Relation Officer* di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Apakah seorang *Guest Relation Officer* dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan prosedur yang ada ?
3. Bagaimana pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja seorang *Guest Relation Officer* ?

3. METODE

Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif dengan mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data yang berkaitan dengan masalah yang diidentifikasi

Untuk mendapatkan data, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Ditujukan kepada Juru Masak yang bekerja di Cold Kitchen Harris Hotel Bandung sebanyak 4 orang.

2. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab dengan orang – orang yang terkait dengan masalah yang dibahas pada karya akhir ini.

3. Studi Kepustakaan

Untuk bahan – bahan perbandingan dan menunjang pembuatan tugas akhir ini penulis mendapatkan teori – teori dari beberapa buku yang ada kaitannya dengan objek yang ditinjau dengan judul penelitian.

4. TINJAUAN PUSTAKA

Prof K. Kraft ia pertama kali yang mengemukakan bahwa hotel merupakan bangunan yang sengaja dibuat untuk menyediakan berbagai pelayanan perjalanan berupa makanan dan fasilitas lainnya. Sedangkan menurut Lawson yaitu :

“ Hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. ”

Kantor Depan sering disebut juga *Front Office*. *Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. (Bagyono, 2006:21)

Kantor Depan merupakan tempat tamu pertama kali melakukan hubungan langsung yang pertama kali dengan hotel (*check-in*) dan terakhir kali (*check-out*) .

Seperti yang dikutip dalam Buku Kantor Depan Hotel (*Hotel Front Office*) yang menjabarkan peranan penting Kantor Depan Hotel, sebagai berikut :

1. Merupakan pusat kegiatan hotel
2. Para tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, menginap, dan pada waktu akan meninggalkan hotel
3. Pendapatan hotel diperoleh dari hasil sewa kamar. Lebih dari setengah pendapatan seluruh hotel ini diperoleh dari hasil sewa
4. Menentukan keberhasilan pelayanan kesan pertama dan terakhir bagi tamu . (Darsono, 2001:1)

Fungsi Kantor Depan hotel sesuai dalam Buku Operasional Kantor Depan Hotel, antara lain

:

1. Menjual kamar, kegiatan yang dilakukan antara lain: menerima pemesanan kamar, melakukan pendaftaran tamu, memblokir kamar
2. Memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan dan aktivitas yang ada di hotel maupun diluar hotel
3. Mengkoordinasikan kepada bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal
4. Melaporkan status kamar yang terkini
5. Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu
6. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel
7. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu
8. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu
9. Menyelesaikan keluhan tamu. (Agusnawar, 2001:11)
- 10.

A. Pengertian *Guest Relation Officer* (GRO)

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

B. Tugas dan Tanggung Jawab *Guest Relation Officer* (GRO)

Guest Relation Officer juga memiliki tugas dan tanggung jawab harian yaitu :

1. Membaca log book.
2. Memeriksa daftar tamu yang akan datang hari ini (*TodayExpected Arrival Guest*).
3. Membuat VIP *daily list*.
4. Menyiapkan VIP *complimentary order*.
5. Mempersiapkan kamar untuk tamu VIP.
6. Menyesuaikan data yang ada di VIP list dengan data pada information rack dan room rack.
7. Memeriksa tanggal kelahiran tamu untuk diberikan birthday cake.
8. Mengisi check list GRO.
9. Menangani kedatangan tamu VIP (pendaftaran di kamar).
10. Menyapa kepada semua tamu.
11. Menangani keluhan tamu.
12. Memeriksa pemesanan kamar untuk VIP besok.
13. Beramah tamah dengan tamu.
14. Menyambut kedatangan tamu rombongan.

a. Hubungan Kerja *Guest Relation Officer* (GRO) Dengan Departemen Lain

Untuk mencapai kelancaran operasional kerja GRO diperlukan jalinan kerjasama dengan departemen lain yaitu :

1. Hubungan dengan bagian Housekeeping dalam hal mempersiapkan & pengiriman bunga untuk tamu VIP
2. Hubungan dengan bagian *Room Service* dalam hal mempersiapkan & mengirim buah atau kue ulang tahun untuk tamu VIP, *long staying* ataupun tamu yang berulang tahun.
3. Hubungan dengan bagian Engineering dalam hal memperbaiki kamar tamu
4. Hubungan dengan bagian Sekretaris GM dalam hal mempersiapkan *welcome letter* yang ditandatangani oleh GM.
5. Hubungan dengan bagian Bar dalam hal mempersiapkan welcome drink.
6. Hubungan dengan bagian Public relation dalam hal mendokumentasikan kedatangan tamu penting.

b. Proses Penerimaan Tamu VIP (*check-in VIP Guest*)

Tamu VIP adalah orang yang dianggap penting oleh pihak hotel, tamu penting ini antara lain kepala negara, menteri, pimpinan perusahaan dan pemilik hotel. Proses pendaftaran yang dilakukan harus secepat mungkin dan tepat. Khusus untuk tamu penting pendaftaran tamu bisa dilakukan oleh ajudan atau sekretarisnya. Proses registrasi umumnya dilakukan di kamar atau di lantai eksekutif, proses registrasi dilakukan oleh *Guest Relation Officer* (GRO) atau *Front Office Manager* (FOM).

5. DATA DAN PEMBAHASAN

a. Kualifikasi Yang Harus Dimiliki Seorang *Guest Relation Officer* (GRO)

Kualifikasi diartikan sebagai hal-hal yang dipersyaratkan baik secara akademis maupun teknis untuk mengisi jenjang karir tertentu. Termasuk di industri perhotelan juga memiliki kualifikasi khusus dalam menyaring dan menerima pegawai yang akan bekerja di dalamnya yang berbeda – beda di setiap departemennya. Selama penulis melakukan Program Praktik Kerja Lapangan (PKL), Penulis mencoba mengamati serta menguraikan data mengenai kualifikasi khusus apa saja yang harus dimiliki seorang *Guest Relation Officer* (GRO) untuk menunjang kualitas kerja dalam melayani tamu di bagian Kantor Depan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Adapun berdasarkan data yang diperoleh yaitu berupa daftar kualifikasi seorang *Guest Relation Officer* dan hasil wawancara kepada *Assistant Manager* yang dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 3.1

Hasil Wawancara Dengan *Assistant Manager* Hyatt Regency Yogyakarta Mengenai Kualifikasi Seorang *Guest Relation Officer* (GRO)

N = 4

No	Uraian	Penilaian		
		Ya	Tidak	Total
1	Apakah ada kualifikasi khusus yang dibuat untuk menjadi seorang GRO ?	4	-	4
2	Apakah untuk menjadi seorang GRO harus memiliki latar belakang pendidikan perhotelan?	-	4	4
3	Apakah kemampuan berkomunikasi sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu dan merupakan kualifikasi yang wajib dimiliki seorang GRO?	4	-	4
4	Apakah ada pelatihan yang diberikan secara khusus kepada GRO untuk meningkatkan kualitas kerja mereka?	4	-	4

(sumber : hasil wawancara kepada assistant manager)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada *Assistant Manager* seperti terlihat pada tabel 1 dapat dilihat bahwa Hotel Hyatt Regency Yogyakarta memiliki kualifikasi untuk menjadi seorang *Guest Relation Officer*. Dapat terlihat juga di tabel tersebut bahwa untuk menjadi seorang *Guest Relation Officer* tidak harus selalu memiliki latar belakang pendidikan dari perhotelan, namun kemampuan berkomunikasi lah yang dilihat dan wajib di miliki. Itu dapat terlihat di tabel 1 tersebut pada kolom 3 dan 4 bahwa selalu diadakan pelatihan dan evaluasi terhadap *Guest Relation Officer* demi meningkatkan kualitas kerja mereka. Disitu pula dapat dilihat bahwa seluruh kegiatan kerja seorang *Guest Relation Officer* selalu mendapat pengawasan yang baik.

Namun pada kenyataannya saat penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) , ada beberapa *Guest Relation Officer* yang tidak memiliki kualifikasi sesuai dengan yang telah dibuat.

TABEL 3.2

Hasil Wawancara Dengan *Bellboy* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

n = 5

No.	Pertanyaan	Penilaian		
		Ya	Tidak	Total
1.	Apakah anda mengetahui adanya kualifikasi untuk seorang <i>Guest Relation Officer</i> (GRO) ?	5	-	5
2.	Apakah anda pernah melihat salah satu GRO dimana bahasa tubuhnya tidak sesuai dengan kualifikasi?	4	1	5
3.	Apakah anda pernah melihat seorang GRO yang sedang mengobrol sedangkan saat itu ada tamu yang datang ?	5	-	5

4.	Apakah pernah ada teguran dari atasan terhadap perilaku GRO tersebut?	5	-	5
----	---	---	---	---

(sumber: hasil wawancara dengan bellboy)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa staff bellboy Hotel Hyatt Regency Yogyakarta tersebut, dapat dilihat pada tabel 2 no.1 bahwa hampir semua bellboy mengetahui tentang kualifikasi yang ada di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Dan pada no. 2 bahwa ada 4 orang staff yang mengatakan bahwa mereka pernah melihat beberapa Guest Relation Officer yang memiliki perilaku tidak sesuai dengan kualifikasi yaitu bersandar saat tamu datang.

b. Prosedur Kerja Untuk Guest Relation Officer (GRO) Dalam Melayani Tamu Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

prosedur tentang bagaimana dalam melayani tamu saat datang hingga mengantarnya ke kamar yaitu sebagai berikut:

- 1) *Guest Relation Officer* bertugas menyambut setiap tamu yang datang di hotel, mulai dari tamu biasa hingga tamu VIP sekalipun.
- 2) *Guest Relation Officer* selalu memeriksa arrival list tamu.
- 3) *Guest Relation Officer* bertugas membantu setiap tamu yang check-in hingga bertugas untuk mengantarnya ke kamar.
- 4) Ketika tamu datang, *Guest Relation Officer* menyambut tamu dengan membawa *welcoming flower*.
- 5) Bunyikan gong untuk memberi tahu kepada bagian *front desk* bahwa akan ada tamu yang *check-in*.
- 6) Jelaskan fasilitas yang hotel miliki. Mulai dari *lounge* yang terdapat di luar, *golf course*, *health club* yang letaknya tidak jauh dari *golf course* tersebut.
- 7) *Guest Relation Officer* mempersilahkan tamu masuk terlebih dahulu dan mempersilahkannya untuk duduk.
- 8) Meminta ID card untuk mempersiapkan registration card nya dan juga credit card untuk pembayaran deposit.
- 9) *Guest Relation Officer* meminta ke paseban lounge untuk menyiapkan welcome drink dan chilled towel.
- 10) *Guest Relation Officer* memberikan ID card dan credit card kepada bagian Front Desk.
- 11) *Guest Relation Officer* menyiapkan registration card dengan menyesuaikan reervasi tamu tersebut yang ada didalam system.
- 12) *Guest Relation Officer* menunggu bagian *Front Desk* menyelesaikan pembayaran deposit lalu kembali ke tamu untuk melakukan registrasi dengan mengembalikan ID card dan credit card tamu.
- 13) *Guest Relation Officer* me re-confirm reservasi tamu.
- 14) *Guest Relation Officer* memintanya untuk menunggu sebentar untuk pengambilan kunci kamar.
- 15) *Guest Relation Officer* menyerahkan registration card yang telah di tanda tangani kepada bagian Front Desk.
- 16) *Guest Relation Officer* juga menyerahkan luggage tag untuk diinformasikan ke bellboy.
- 17) *Guest Relation Officer* mengantarkan tamu ke kamar.
- 18) *Guest Relation Officer* menjelaskan seluruh fasilitas yang hotel miliki.
- 19) Setelah sampai di kamar, persilahkan tamu untuk masuk terlebih dahulu.
- 20) Jelaskan seluruh fasilitas kamar yang ada
- 21) Setelah semuanya sudah dilakukan, berikan salam dan mempersilahkan tamu untuk istirahat.

c. Pelatihan Yang Diberikan Kepada Guest Relation Officer (GRO)

Pelatihan diberikan untuk membuat kinerja kerja seorang *Guest Relation Officer (GRO)* semakin baik dan agar dapat menjalankan tugasnya semaksimal mungkin. Saat penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) disana sebagai *Guest Relation Officer* , penulis hanya mendapatkan pelatihan satu kali dalam enam bulan. Yaitu semua *Guest Relation Officer* diminta satu persatu melakukan role play oleh *Assistant Front Office Manager* yaitu bagaimana cara menyambut saat tamu datang, membantu proses registrasi saat *check-in* , menjelaskan semua fasilitas dan promosi yang ada di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, serta mengantarnya sampai ke dalam kamar. Dari situ maka *Assistant Front Office Manager* akan menilai dimana kekurangan masing – masing *Guest Relation Officer* tersebut.

6. SIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian pada bab-bab sebelumnya mengenai permasalahan yang terjadi di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta tepatnya yaitu di *Guest Relation Officer* (GRO) Kantor Depan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk menjadi seorang *Guest Relation Officer*(GRO) tidak harus memiliki latar belakang pendidikan di dunia perhotelan, namun yang terpenting adalah mereka yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan tamu dan menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris.
2. Beberapa petugas *Guest Relation Officer* yang masih tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur tersebut. Itu mungkin juga dikarenakan tidak adanya prosedur kerja secara tertulis namun hanya diberikan dan dijelaskan secara lisan pada saat orientasi sebelum memulai kerja menjadi *Guest Relation Officer*, akibatnya lama kelamaan *Guest Relation Officer* menjadi lupa.
3. Pelatihan yang hanya diberikan satu kali dalam waktu enam bulan masa training dinilai masih kurang. Karena ditemukan beberapa *Guest Relation Officer* masih kurang dalam melayani tamu.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2001), Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta : Pt. Perca Jakarta
- Darsono, Agustinus. ,(2001), Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office) Edisi Revisi, Grasindo, Jakarta.
- Sihite, Richard, (2000), Hotel Management (Pengelola Hotel).
Definisi Hotel Menurut Para Ahli, 26 Juni 2015 .
<http://idtesis.com/definisi-hotel-menurut-para-ahli>
- Dessy “Guest Relation Officer”, diakses pada tanggal 26 Juni 2015 .
<http://missdeechiie.blogspot.com/2012/11/guest-relation-officer.html>
- Pengertian Hotel, diakses pada tanggal 26 Juni 2015 .
<http://jenishotel.info/pengertian-hotel>
- Pengertian Kantor Depan, diakses pada tanggal 26 Juni 2015 .
<http://sumarnork.wordpress.com/hotelier/front-office-departement>
- Pengertian Reception, diakses pada tanggal 27 Juni 2015 .
<http://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/07/02/pengertian-reception>

8. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada dewan redaksi jurnal atas dimuatnya artikel hasil penelitian ini.