

IMPLEMENTASI DIMENSI PELAYANAN GUEST RELATION OFFICER TERHADAP TAMU REGULER DAN TAMU VIP PADA KONDISI NEW NORMAL DI HOTEL ARYADUTA MAKASSAR

Jermyn Prawiroharjo¹ Politeknik Bosowa .
Anggun Sari Sasmita² Politeknik Bosowa^(Penulis Korespondensi)
Rafika Hayati³ Politeknik Bosowa.

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dimensi pelayanan Guest Relation Officer pada kondisi new normal di Hotel Aryaduta Makassar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan populasi dan sampel yaitu GRO dan FOM Hotel Aryaduta. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi dimensi pelayanan yang dilakukan oleh Guest Relation Officer Hotel Aryaduta Makassar adalah dengan tetap menjalankan protokol kesehatan dan untuk tetap menjamin perlindungan kesehatan bagi tamu reguler dan tamu VIP yang datang berkunjung ke hotel. Perbedaan pelayanan pada kondisi new normal tidak membuat GRO menurunkan SOP pelayanannya kepada tamu, akan tetapi pada kondisi new normal ini ada beberapa tambahan prosedur pelayanan bagian *reliability* yang diberikan kepada tamu reguler dan tamu VIP seperti adanya form *instrument self assessment* yang dimana form itu diberikan pada saat *check-in* kepada tamu agar GRO dapat mengetahui riwayat perjalanan tamu sebelum menginap di Hotel Aryaduta Makassar.

Kata Kunci: Dimensi pelayanan; Guest Relation Officer; New Normal

Abstract *This study aims to determine how the implementation of the service dimensions of the Guest Relation Officer in new normal conditions at the Aryaduta Hotel Makassar. This study uses a qualitative descriptive method using a population and sample, namely GRO and FOM Hotel Aryaduta. The results of this study conclude that the implementation of the service dimensions carried out by the Guest Relations Officer of Hotel Aryaduta Makassar is to continue to carry out health protocols and to continue to ensure health protection for regular guests and VIP guests who come to visit the hotel. The difference in service in the new normal condition does not make GRO lower its service SOP to guests, but in this new normal condition there are several additional service procedures for the reliability section that are given to regular guests and VIP guests, such as a self-assessment instrument form where the form is given at the time of delivery check-in to guests so that GRO can find out the guest's travel history before staying at Hotel Aryaduta Makassar.*

Keyword: Service dimensions; Guest Relation Officer; New normal condition

²anggun.sarisasmita@politeknikbosowa.ac.id

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Makassar pada saat ini terkena dampak yang cukup berat akibat adanya pandemi covid 19, selama masa pandemi masyarakat dihimbau oleh pemerintah agar untuk tetap tinggal dirumah dan menghindari berpergian untuk sesuatu yang tidak terlalu penting. Maka dari itu industri perhotelan harus menemukan cara agar bisa bertahan dikondisi pandemi. Dikondisi seperti ini industri perhotelan Makassar harus siap mengikuti kondisi new normal agar industri tetap berjalan. Kondisi new normal dikatakan sebagai cara hidup baru, kehidupan yang tidak akan sama sebelum covid 19 ini merebak karena hal ini alasan kesehatan dan keselamatan diri. Kehidupan new normal ini yang sangat menarik untuk dibahas khususnya dalam melihat kesiapan pemerintah dan stakeholder menghadapi pemulihan pariwisata dimasa pandemi. (Bagus, 2020)

Salah satu hotel yang ada di Kota Makassar yang terdampak dengan adanya covid 19 adalah hotel Aryaduta Makassar. Hotel Aryaduta Makassar merupakan Hotel bintang lima yang dimiliki oleh Bosowa Corporation dan dikelola oleh Aryaduta Management yang mengkhususkan bidang pengelolaan Hotel berbintang. Dalam masa pandemi tingkat hunian kamar menurun, didalam masa sebelum pandemic tahun 2019 tingkat *Occupancy* Hotel Aryaduta Makassar adalah sebesar 56.23% sedangkan setelah adanya masa pandemi tingkat *Occupancy* menurun sebesar 25.99%. Departemen kantor depan atau *Front Office department* merupakan departemen yang peranan dan fungsinya adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada tamu (Anggraini, 2020). Dalam departemen *Front Office* terdapat *section* GRO. GRO adalah seorang karyawan yang bertanggung jawab penuh dan memastikan selama tamu menginap mereka mendapatkan kesan atau pengalaman yang tak terlupakan. Departemen *front office* Hotel Aryaduta Makassar mempunyai peranan penting dan mempunyai pengaruh terhadap berjalannya operasional kantor. Dimensi pelayanan Hotel Aryaduta dikondisi new normal perlu diperhatikan karena adanya penurunan tingkat hunian, sehingga apakah dimensi pelayanan Hotel tersebut sudah aman atau belum aman bagi tamu,terlebih khususnya Departemen *Front Office*. Di departemen *front office*, khususnya *section* GRO, GRO sebagai *section* yang memberikan pelayanan kepada tamu secara langsung, sehingga dibutuhkan penyesuaian terhadap pelayanan yang

diberikan kepada tamu sehingga dari segi kesehatan dan keamanan kepada tamu dan *Guest relation Officer* dapat terjaga. Melalui penjabaran di atas maka bagaimana dimensi pelayanan *Guest Relation Officer* yang baik dapat diterapkan. Berdasarkan paparan di atas maka peneliti ingin meneliti bagaimana implementasi dimensi pelayanan *Guest Relation Officer* terhadap tamu reguler dan tamu VIP di Hotel Aryaduta Makassar. Berdasarkan analisa pada latar belakang di atas adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi dimensi pelayanan GRO terhadap tamu reguler dan tamu VIP pada kondisi new normal di Hotel Aryaduta Makassar?

State of Art

Penelitian terdahulu ini digunakan sebagai petunjuk atau alat ukur di pembahasan dalam penelitian Tugas Akhir ini. Penelitian terdahulu yang pertama adalah pengaruh kualitas pelayanan karyawan kantor depan terhadap kepuasan tamu di Marbella Suites Bandung yang ditulis oleh Melissa Dian Ratna Ayu Sabandar yang memiliki variabel (x) yaitu kualitas pelayanan dan (y) yaitu kepuasan konsumen. Hasil penelitiannya adalah dapat disimpulkan bahwa 61,10% dari kualitas pelayanan kantor depan positif mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena semua dimensi kualitas pelayanan mengandung banyak aspek yang menentukan tingkat kepuasan, sementara sisanya sebesar 38,90% kepuasan tamu dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diketahui. Adapun persamaannya adalah sama-sama berkaitan dengan dimensi pelayanan terhadap tamu sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. (Dian *et al.*, 2016)

Penelitian terdahulu yang kedua adalah kualitas pelayanan *Front Office Departement* syariah hotel Solo terhadap tingkat kepuasan tamu individual. Penelitian terdahulu ini memiliki variabel kualitas pelayanan. Hasil penelitiannya adalah kualitas pelayanan *Front Office Departement* Syariah hotel Solo memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu individual. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah perbedaan dalam metode penelitian didalam penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti yang sekarang adalah metode kualitatif, sedangkan persamaannya adalah membahas mengenai dimensi pelayanan. (Nurhidayah, 2017)

Dimensi pelayanan

Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan pengguna serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis standard pelayanan, antara lain adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan konsumen (Sarifuddin and Mohammad, 2019)

Menurut Fitzsimmon dalam (Sulastiyono.2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (Tangibles), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu: penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, seperti peralatan, dan perlengkapan yang mendukung pelaksanaan pelayanan.
6. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu: penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang mendukung pelaksanaan pelayanan.

Front Office

Front Office merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/pre-arrival sampai tamu menginap dan berangkat (*check-out*) dari hotel. (Wisnu, 2014)

Guest Relation Officer

Defenisi *Guest Relations Officer* adalah orang yang bekerja pada suatu hotel tertentu dan bertugas sebagai penghubung antara hotel dengan tamu hotel, menerima semua kritik, saran, dan keluhan-keluhan tamu untuk perbaikan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan tamu hotel. (Anggraini, 2020)

Kondisi new normal

Kondisi new normal adalah tatanan, kebiasaan dan perilaku yang baru berbasis pada adaptasi untuk membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat inilah yang kemudian disebut sebagai new normal. Cara yang dilakukan dengan rutin cuci tangan pakai sabun, pakai masker saat keluar rumah, jaga jarak aman dan menghindari kerumunan. Pemerintah berharap kebiasaan baru ini harus menjadi kesadaran kolektif agar dapat berjalan dengan baik. (Hakim and Riewanto, 2020)

METODE PENELITIAN

Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi Penelitian yaitu Aryaduta Hotel Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Hotel Aryaduta Makassar berada di Jalan Somba Opu No.297, Losari, Kec. Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Adapun waktu dari penelitian yang peneliti teliti yaitu mulai dari bulan Maret 2021 sampai dengan bulan September 2021.

Teknik pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut: Metode observasi yang peneliti lakukan adalah observasi partisipasi. Observasi partisipasi adalah metode pengumpulan data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan. Pada observasi ini peneliti mengamati peristiwa, kejadian. Peneliti melakukan pengamatan langsung dengan membawa data observasi yang telah disusun sebelumnya untuk melakukan pengecekan kemudian peristiwa yang diamati dicocokkan dengan data observasi.

Wawancara adalah proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Jenis wawancara yang peneliti ambil adalah wawancara terarah (*guided interview*) dimana peneliti menanyakan kepada subyek yang diteliti berupa pertanyaan-pertanyaan yang menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya. Pewawancara terikat dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan Guest Relation Officer dan Front Office Manager, yang sebagai pimpinan dari departemen *Front Office*, populasi ini berjumlah dua orang. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode yang digunakan yaitu *sampling jenuh*, yang merupakan metode penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel, yaitu GRO sebanyak 1 (satu) orang dan FOM 1 (satu) orang.

Teknik Analisis Data

Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan aksi yang lain secara holistik dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. (Kurniawan and Yulianto, 2017). Teknik ini melakukan wawancara sehingga dapat melihat jawaban dari staff *Guest Relation Officer* maupun *Front Office Manager*. Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. (Rio and Sanapiah, 2018). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti. Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai

proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Menarik Kesimpulan kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat menguraikan tentang implementasi dimensi pelayanan Guest Relation Officer terhadap tamu reguler dan tamu VIP pada kondisi new normal di Hotel Aryaduta Makassar. Implementasi dimensi pelayanan yang dilakukan oleh Guest Relation Officer adalah dengan tetap menjalankan protokol kesehatan. Tujuan menjalankan protokol kesehatan adalah agar industri perhotelan tetap berjalan dan dapat tetap menjamin perlindungan kesehatan bagi tamu reguler dan tamu VIP yang datang berkunjung ke Hotel Aryaduta Makassar.

Pentingnya penerapan protokol kesehatan di Hotel Aryaduta Makassar pada masa pandemi membuat industri perhotelan tetap bertahan dengan menerapkannya protokol kesehatan seperti pengecekan suhu tubuh menggunakan masker, menjaga jarak, membawa *hand sanitizer* dan mendorong penggunaan teknologi seperti alat pembayaran digital demi mencegah penularan covid-19. Berikut penuturan hasil wawancara implementasi dimensi pelayanan Guest Relation Officer terhadap tamu reguler dan tamu VIP pada kondisi new normal di Hotel Aryaduta Makassar.

Implementasi Dimensi Pelayanan

Implementasi dimensi pelayanan adalah realisasi pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Karena itu perlu ada indikator dalam wawancara. Indikator yang dimaksud adalah *Tangible, Emphaty, Reliability, Assurance, dan Responsiveness*.

1. Tangible

Aspek *tangible*, pihak Guest Relation Officer Hotel Aryaduta Makassar penampilan karyawan pada saat bekerja adalah pemakaian masker, *hand glove*, jaga jarak dan mengadakan penyekatan di *reception*. Imbauan *social distance* juga disampaikan oleh GRO kepada tamu reguler dan tamu VIP, baik secara lisan maupun tulisan melalui tanda yang diletakkan pada lantai. Pelayanan dimensi *tangible* terhadap tamu reguler adalah lengkap dan tidak ada tambahan fasilitas dalam kamar, sedangkan pelayanan dimensi *tangible* terhadap tamu VIP adalah peralatan yang lengkap dan ada tambahan fasilitas dalam kamar seperti *welcome letter*. GRO memiliki peralatan yang cukup lengkap dalam menghadapi kondisi pandemik. Pada kondisi new normal ini peralatan yang telah disediakan tersebut juga di rawat dengan baik, yang ditandai dengan sterilisasi sebelum dan sesudah pemakaian peralatan. Adapun peralatan yang dipakai oleh GRO di meja resepsionis adalah penyekatan yang berfungsi menjaga jarak antara tamu dan karyawan, hand sanitizer yang berfungsi membersihkan tangan agar bersih dari virus dan bakteri, *cotton cloth* yang berfungsi sebagai kain yang membersihkan perabot yang digunakan seperti pulpen, dan kunci kamar tamu, serta desinfektan yang berfungsi membersihkan pada permukaan benda mati seperti pulpen, kunci kamar tamu.

2. *Emphaty*

Sementara di dalam dimensi *emphaty*, perhatian yang diberikan oleh GRO terlihat semakin nyata ketika mereka tidak berhenti hanya pada pemberian masukan, namun mereka juga menghubungi departemen yang bersangkutan untuk dapat sesegera mungkin mengatasi permasalahan yang dihadapi tamu. Perhatian GRO terhadap tamu reguler dan tamu VIP adalah sebelum tamu *check-in*, GRO akan memastikan kamar tamu tersebut dalam kondisi yang baik serta fasilitas kamar lengkap. GRO juga mempertahankan sikap mereka terhadap kebutuhan dari tamu reguler dan tamu VIP. Pelayanan *emphaty* dalam kebutuhan tamu reguler pada kondisi new normal adalah kamar telah di desinfektan, sedangkan pelayanan *emphaty* dalam kebutuhan tamu VIP adalah kamar telah di desinfektan akan tetapi tamu VIP akan diberikan bukti berupa video bahwa kamar tamu tersebut sudah di desinfektan.

GRO dalam menjaga kebutuhan tamu reguler dan tamu VIP yaitu menjaga dan menjalankan protokol kesehatan. Keluhan dari tamu juga tidak diabaikan oleh GRO, sebaliknya GRO tetap

memperhatikan mereka dalam mendengar keluhan tersebut dan mengupayakan diri untuk dapat memberikan masukan atau saran atas keluhan dari tamu. Perhatian dari GRO juga adalah tetap mengimbau para tamu reguler dan tamu VIP agar tetap sama-sama menjaga protokol kesehatan seperti tetap memakai masker pada saat berada di lift atau berada di area *lobby*.

3. Reliability

Dimensi *Reliability*, GRO tetap konsisten dalam memberikan pelayanan terhadap tamu reguler dan tamu VIP. Berikut ini standar operasional prosedur pelayanan *check-in* terhadap tamu reguler dan tamu VIP.

Prosedur para tamu reguler (sebelum *check-in*)

1. Sehari sebelum kedatangan tamu, Kartu pendaftaran pra-cetak harus ditempatkan dalam Map Pra Check-in (bersama-sama dengan paket kunci dengan nama tamu dan dua tag bagasi pra cetak.
2. Map sebelum Check-in ditempatkan menurut abjad dalam Folio Kedatangan.

Prosedur tamu reguler (pada saat *check-in*)

- a. Di Front Desk, GRO akan meneliti Kartu Pendaftaran tamu dan memastikan bahwa semua keterangan telah dilengkapi. Front Desk akan meminta Paspur dari semua tamu dan mengkonfirmasi kecocokannya dengan pindaian yang sebelumnya dikirim petugas bandara lalu mengembalikan kepada tamu. Apabila masih ada informasi yang diperlukan, GRO akan meminta tamu untuk memenuhi permintaan tersebut.
- b. Selanjutnya GRO akan menegaskan kembali cara pembayaran tamu sewaktu proses *check-in*, jika tamu membayar tunai, uang muka akan diminta dan ditanda-terimakan, dan jika pembayarannya memakai kartu kredit, akan diambil tindasan dari kartu kreditnya. Selanjutnya GRO akan mengalokasikan kamar ke masing-masing tamu, membuat jumlah kartu kunci yang diperlukan (satu untuk setiap orang dewasa dalam kamar, kecuali atas permintaan lain secara khusus), dan memberikan kunci-kunci ini kepada tamu dalam paket kunci. Nomor kamar harus diberitahukan kepada tamu inap reguler secara hati-hati dan perlahan, dan juga harus tertera pada Paket Kunci.

Prosedur tamu reguler (setelah *check-in*)

- a. GRO juga memastikan bahwa *check-in* tamu reguler kedalam sistem PMS dilakukan dengan cepat dan pada saat tamu *check-in* fisik tamu. Dalam keadaan dimana GRO sedang sibuk, rincian informasi pada kartu pendaftaran dapat diperbarui dalam sistem PMS, setelahnya
- b. GRO harus memastikan otorisasi untuk kartu kredit tamu reguler dan nomor otorisasi dan jumlahnya harus dimasukkan ke dalam sistem PMS.
- c. Kartu Pendaftaran tamu reguler serta dokumen pendukungnya dan Map Informasi tamu (SLIP OTORISASI, VOUCHER, dsb) kemudian dipindahkan dari folio kedatangan ke folio In-House.

Prosedur tamu VIP (sebelum *check-in*)

- a. Kartu kunci dan paket kunci harus disiapkan.
- b. Kartu kunci dan paket kunci, salinan dari kartu pendaftaran pra-cetak dan 4 tag bagasi pra-cetak harus dimasukkan ke dalam Map Informasi Tamu, yang akan ditempatkan dalam Folio Kedatangan, sebelum kedatangan tamu VIP.
- c. Pada hari kedatangan, paket kunci bersama dengan Kartu pendaftaran pra-cetak akan dipindahkan ke meja Pramutamu menjelang 08:00 pagi.
- d. GRO akan memeriksa status kamar satu jam sebelum perkiraan waktu kedatangan (sejauh mungkin).

Prosedur tamu VIP (pada saat *check-in*)

- a. GRO akan meneliti Kartu Pendaftaran tamu VIP dan memastikan bahwa semua keterangan telah dilengkapi. Apabila ada keterangan yang masih diperlukan, GRO akan menawarkan bantuannya kepada tamu VIP untuk menyelesaikan
- b. GRO akan kembali mengkonfirmasi cara pembayaran tamu VIP, dan apabila tamu VIP membayar dengan kartu kredit, GRO akan membuat tindasan dari kartu kredit tamu. Apabila tamu VIP ingin membayar tunai, maka tamu tersebut akan diminta untuk datang ke Front Desk, serasa nyamannya untuk membayar uang muka (apabila ada).
- c. GRO akan menanyakan apakah ia dapat membantu lebih lanjut, setelah mengucapkan agar tamu menikmati kunjungannya, kembali ke Lobby dengan Kartu Pendaftaran.

Prosedur tamu VIP (setelah *check-in*)

Pasca *Check-in* harus mengikuti prosedur yang sama seperti disebutkan di atas untuk tamu reguler. Akan tetapi, prosedur pelayanan dimasa pandemi sedikit berbeda dengan kondisi sebelum pandemi, maka pada saat pelayanan *check-in* dimasa kondisi new normal terdapat penambahan form dalam administasi catatan/dokumen seperti *form instrument self assessments*. *form instrument self assessments* adalah *form* riwayat perjalanan tamu, sehingga GRO bisa memastikan apakah tamu tersebut aman untuk menginap di Hotel Aryaduta Makassar serta memastikan pembayaran kamar telah selesai. Berikut ini adalah dokumentasi dimensi pelayanan *Reliability* GRO terhadap tamu reguler dan tamu VIP pada kondisi new normal :

Gambar 1. Form Instrumen Self Assesment
Sumber : Penulis 2021

Form *instrumen self assesment* berisi riwayat perjalanan tamu sebelum datang berkunjung ke Hotel. Dalam form ini juga dapat mengetahui apakah tamu bergejala sakit atau tidak. Pengisian form ini dilakukan pada saat proses *check-in*. Dalam dimensi *reliability* tamu reguler akan mengisi form tersebut pada saat di *reception*, sedangkan tamu VIP akan mengisi form tersebut di meja pramutamu.

4. Assurance

Aspek *assurance*, karyawan GRO juga berkompetensi karena telah mengikuti dan menjalankan SOP yang sudah diajarkan sebelumnya. Seluruh karyawan termasuk GRO mempertahankan kejujuran mereka dalam bekerja, sehingga kepercayaan dan rasa aman dapat dirasakan oleh tamu ketika berinteraksi dan bertemu dengan GRO. Kepercayaan ini dapat dibangun karena karyawan memiliki keramahan yang sangat baik kepada setiap tamu, serta kompetensi kinerja yang baik yang mereka tunjukkan selama proses kerja berlangsung. Karyawan GRO juga sudah melakukan vaksinasi sehingga dapat memberikan rasa aman dalam pelayanan kepada tamu reguler dan tamu VIP pada kondisi new normal ini. Karyawan GRO juga berkomunikasi dengan departemen *Housekeeping* guna mensterilkan kamar yang sudah *check-out* agar tamu merasa aman selama menginap di Hotel Aryaduta Makassar. GRO tetap memberikan keramahan terhadap tamu reguler meskipun dengan tetap menjalankan protokol kesehatan, pelayanan GRO dalam melayani tamu VIP pada dimensi ini adalah GRO akan memberikan *Guest Courtesy* untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu VIP.

5. Responsiveness

Kesigapan karyawan GRO dalam menanggapi setiap permasalahan tidak terduga juga menjadi faktor yang tinggi dalam membangun interaksi dan kepercayaan dengan tamu reguler dan tamu VIP. Kerendahan hati yang dimiliki oleh karyawan GRO mampu dan bersedia menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh tamu yang menginap maupun tamu yang hanya sekedar bertanya. Kesigapan GRO dalam merespon keluhan tamu yaitu langsung berkoordinasi dengan departemen yang terlibat langsung mengenai keluhan tamu tersebut sehingga GRO akan mencari solusi atas keluhan tamu tersebut.

Karyawan GRO juga sangat berinisiatif untuk bertanya dan memastikan kenyamanan tamu yang menginap di Hotel Aryaduta Makassar. Selain inisiatif GRO dalam bertanya, Kesigapan GRO dalam melayani tamu reguler adalah memberikan menyediakan masker bagi para tamu yang datang tanpa menggunakan masker. GRO memberikan hand spray sanitizer kepada tamu VIP yang membutuhkannya untuk keperluan kebutuhan atau perjalanan tamu. GRO juga berinisiatif memberikan welcome drink berupa herbal guna tetap menjaga imun tubuh tamu VIP.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan Front Office Manager dan Guest Relation Officer di atas, keberlangsungan aktifitas dalam hotel, terkhususnya Guest Relation Officer sudah menjaga dan mematuhi protokol kesehatan. GRO juga tetap menjalankan SOP pelayanan GRO dengan baik meskipun GRO beradaptasi dengan kondisi pandemik sehingga terjadi beberapa penambahan pelayanan seperti adanya *form instrument self assessment* dan tamu juga akan di berikan hand spray sanitizer, serta tamu akan diimbau untuk melakukan protokol kesehatan seperti mencuci tangan, memakai masker, sebelum masuk ke hotel akan di cek suhu terlebih dahulu serta menjaga jarak.

Implementasi dimensi pelayanan Guest Relation Officer terhadap tamu reguler dan tamu VIP pada kondisi new normal di Hotel Aryaduta Makassar adalah menjalankan protokol kesehatan dengan baik. Adapun protokol kesehatannya adalah tamu memakai masker, mencuci tangan sebelum masuk ke hotel, pengecekan suhu tubuh, imbauan menjalankan protokol kesehatan, adanya penyekatan di bagian reception agar tamu dan karyawan bisa saling jaga jarak. Pelayanan Guest Relation Officer melakukan pelayanan pengantaran makanan ke kamar, akan tetapi pengantaran makanan tersebut akan dibungkus menggunakan wrapping, sendok dan garpunya pun diwrapping sehingga tetap steril dan aman. Guest relation juga memasang imbauan jaga jarak, menyiapkan hand sanitizer dan disinfektan, serta menyiapkan masker untuk tamu yang tidak memakai masker.

Perbedaan pelayanan pada kondisi new normal tidak membuat GRO menurunkan SOP pelayanannya kepada tamu, akan tetapi GRO akan tetap memperhatikan pelayanannya baik itu dari aspek *tangible, emphaty, reliability, Assurance, Responsiveness*. Adapun perbedaan dimensi pelayanan GRO terhadap tamu reguler dan tamu VIP pada kondisi new normal dengan kondisi sebelumnya adalah SOP pelayanan tetap dijlalankan akan tetapi, pada kondisi new normal ini ada beberapa tambahan prosedur pelayanan *reliability* yang diberikan kepada tamu reguler dan tamu VIP seperti adanya form *instrument self assessment* yang dimana form itu diberikan kepada sebelum *check-in* tamu agar GRO dapat mengetahui riwayat perjalanan tamu sebelum menginap di Hotel Aryaduta Makassar, serta

GRO memberikan welcome drink herbal kepada tamu guna tetap menjaga imun sehingga tamu tetap dalam kondisi yang sehat.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, C. R. (2021) *PENERAPAN MOBILE CHECK-IN DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL JW. Marriot Surabaya*.

Anggraini, D. A. (2020) 'TUGAS GUEST RELATION OFFICER (GRO) PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL GRAND DAFAM SIGNATURE SURABAYA', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., (2010), pp. 5–24.

Bagus, I. (2020) 'NEW NORMAL BAGI PARIWISATA BALI DI MASA PANDEMI COVID 19', p. 65.

Dian, M. *et al.* (2016) 'Karyawan Kantor Depan Terhadap Kepuasan Tamu Di Marbella Suites Bandung'''.

Hakim, F. and Riewanto, A. (2020) *Politik Hukum untuk pembangunan Ekonomi menuju New Normal, Journal of Chemical Information and Modeling*.

Halimah, S. N. and Prananta, R. (2019) 'Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu VIP di Bandar Bentan Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala', *Journal of Tourism and Creativity*, 3(1), p. 19. Available at: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/tourismjournal/article/view/13900>.

Kevin, D. (2021) 'Penerapan pelatihan penggunaan Alat-Alat Keselamatan'. Semarang.

Kurniawan, R. and Yulianto (2017) 'Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja', *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), pp. 40–46.

Nurhidayah, B. (2017) *Kualitas Pelayanan Front Office Departement Syariah Hotel Solo terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Individual*. Surakarta.

Rio, P. and Sanapiah (2018) 'Analisis Kesalahan Siswa Kelas VII SMPN 7 Mataram dalam menyelesaikan Soal garis dan sudut'.

Sarifuddin, T. and Mohammad, I. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada Kentucky Fried Chicken Cabang Palu Grand Mall'.

Wisnu, H. (2014) 'Peranan Front Desk Agent Dalam membentuk citra positif di Dunia Perhotelan'.