

Upaya *guest relation officer* dalam menangani keluhan tamu peserta mice di hotel kawasan itdc nusa dua bali

Fanny Maharani Suarka¹⁾, Putu Ratih Pertiwi²⁾, Ida Bagus Dwi Setiawan³⁾

Program Studi Diploma IV, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana,

Jln. DR.R. Goris. No. 7, (0361) 223798, 80323, f.par@unud.ac.id

Email: maharani@unud.ac.id

Abstrak

Perkembangan program MICE di Bali sebagai bagian dari Perkembangan Pariwisata Bali dapat dikatakan mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. ITDC Nusa Dua Bali yang dulunya dikenal dengan Bali Tourism Development Corporation memiliki fasilitas terbaik di Bali untuk kegiatan MICE ini. Dan Delegasi atau Tamu peserta MICE adalah tamu yang memiliki spesialisasi tujuan khusus sehingga memerlukan pelayanan yang khusus juga terutama dalam menghadapi kendala ataupun adanya keluhan. Keluhan Tamu MICE ditangani oleh seorang *Guest Relation Officer* di hotel mereka menginap. Upaya GRO dalam menangani Keluhan Tamu MICE inilah yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, dimana data diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam dengan Pihak ITDC, dan para GRO dari hotel-hotel yang menjadi tempat menginap para peserta MICE. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji aspek MICE dari sisi pelayanan yang diberikan hotel tempat peserta menginap. Data diperoleh dengan melakukan wawancara dengan pihak ITDC dan para GRO serta HRD hotel. Analisis deskriptif kualitatif digunakan dalam menganalisis data wawancara. Dari hasil tabulasi wawancara; umumnya keluhan terkait waktu dan komunikasi. Ada sepuluh tahapan Upaya Penanganan Komplain, dan kendala dalam upaya umumnya karena SOP khusus belum dimiliki pihak hotel untuk tamu MICE. Tanggapan pihak penyelenggara pada penanganan keluhan tamu MICE ada dalam kategori baik selama perkembangan program MICE di kawasan ITDC. Optimalisasi dalam Penanganan Tamu MICE terkait SOP penanganan tamu MICE, perjanjian lebih khusus dengan penyelenggara, dan peningkatan teknologi komunikasi.

Kata kunci : Upaya, *Guest Relation Officer*, Keluhan Tamu, Tamu Mice, Hotel,

Abstract

In addition of the culture and the nature, Bali has become the MICE destination that has been trusted to be the host for some international events. ITDC Nusa Dua which previous known as BTDC is the tourist destination area in Nusa Dua that has the completed and best quality facilities of MICE events. Mice participants are the special guest that need special service handling in hospitality particularly while handling their complaints. The complaints of MICE participants is handled by The *Guest Relation Officer* at every hotel partner. GRO commonly is the part of *Front Office* department or the management representative in handling the important guests. The Efforts of GRO in Handling the MICE participants complaints is the background of the research, while the data was collected by the interview with the ITDC management, and also the GRO of hotel partners for the MICE events in Bali that held at ITDC Nusa Dua. The objective of this study to investigate the service aspect toward the mice participants. The result shows through descriptive qualitative analysis; generally, the participants' complaints related with the time and communication. According the research there are ten handling complaints sequence in handling complaints of participant. The obstacle is about the standard operating procedure for MICE participant. The Event organizer perception toward the GRO is Very good and The optimization need at the GRO's Standard operating procedure on MICE service sequence, the agreement among hotels and the event organizer, and also the improvement the technology facility.

Keywords : Effort, *Guest Relation Officer*, Complaint, MICE participant, Hotel

1. PENDAHULUAN

Bali Tourism Development Cooperation (BTDC) yang saat ini dikenal dengan ITDC merupakan salah satu kawasan eksklusif pariwisata di Pulau Dewata Bali yang dibangun sejak tahun 70an. Eksistensi Bali sebagai destinasi pariwisata dunia tetap diakui seiring pasang surut perkembangan pariwisata Bali, kawasan Nusa Dua tentunya tidak terlepas dari setiap permasalahan tingkat lokal, regional, maupun internasional. Kawasan ITDC sudah memiliki segmen pasar tersendiri dan demikian juga dengan kawasan sekitarnya seperti Tanjung Benua, ataupun Sawangan Nusa Dua. Hotel-hotel yang ada di kawasan ITDC merupakan hotel yang sudah memiliki eksistensi di dunia perhotelan sesuai perkembangan jaman dan juga menerima perkembangan dinamis di dunia perhotelan. Untuk itulah ada beberapa hotel yang sudah melakukan perubahan manajemen pengelola dengan komitmen lebih meningkatkan kepuasan tamu.

Kegiatan pariwisata semakin berkembang, dan seiring tingginya tingkat persaingan di dunia perhotelan dan pariwisata, industri MICE menjadi pilihan bagi pemerintah Bali dan juga para stakeholder di bidang pariwisata. Beberapa kegiatan MICE sudah teruji sukses dilaksanakan di kawasan ITDC bertaraf nasional maupun internasional. Dan yang event elit internasional KTT Apec tahun 2013 telah kembali sukses dilaksanakan di Nusa Dua Bali dan disusul juga dengan beberapa kegiatan MICE di bidang konferensi maupun perhelatan hiburan yang regular dilaksanakan. Delegasi yang datang dari seluruh dunia dan tentunya diperlukan jaminan keamanan bagi mereka yang mengikuti event tersebut. Para delegasi, pihak penyelenggara, dan pendukung event tentunya memerlukan tempat untuk menginap selain venue utama tempat penyelenggaraan acara. Untuk itulah beberapa hotel di kawasan ITDC selalu menjadi bagian dalam setiap event dengan menjadi tempat menginap bagi para delegasi, maupun panitia event organizer yang menjadi panitia penyelenggara. Hotel-hotel di kawasan ITDC bertaraf bintang 5 dan dengan kualitas pelayanan yang teruji. Masing-masing hotel memiliki standar pelayanan internasional dan hal ini juga berlaku bagi tamu peserta MICE yang menginap di hotel mereka. Tamu peserta MICE tergolong tamu special request karena umumnya mereka dikirim mewakili corporate, mewakili pemerintahan, mewakili perusahaan, ataupun mewakili perorangan dan tentunya jika bertaraf internasional peserta MICE mewakili Negara mereka. Peserta MICE memiliki kebutuhan tersendiri, mereka mendapatkan standar kamar yang disesuaikan dengan event yang mereka ikuti namun mereka adalah tamu yang mendapatkan perhatian khusus dari hotel. Bagi hotel-hotel yang ada di ITDC, melayani peserta MICE sudah menjadi pengalaman mereka, dan umumnya seiring perkembangan dan pengalaman peserta MICE dilayani oleh *Guest Relation Officer*. Guest Relation Office (GRO) merupakan perwakilan manajemen pada departemen kantor depan / *Front Office* departemen. GRO memiliki tugas khusus dalam setiap sesi pekerjaannya, dan peserta MICE adalah salah satu tanggung jawab GRO, karena mereka memiliki tujuan dan kegiatan yang formal dan diikuti kegiatan-kegiatan pilihan lainnya di destinasi tempat event berlangsung. Peserta MICE seringkali tidak datang sendiri, mereka umumnya ditemani pasangan masing-masing, GRO pun bertanggung jawab untuk mengorganisasikan kegiatan pendamping MICE. Venue utama terkadang tidak cukup menerima peserta di hotelnya, dan tentunya peserta akan diberikan tempat menginap di hotel partner. Yang diperlukan tentunya adalah koordinasi yang baik antara panitia penyelenggara dan hotel bersangkutan yang dalam hal ini umumnya diwakili GRO. Untuk itulah gesekan dan permasalahan seringkali terjadi dalam proses koordinasi ini. Keluhan peserta MICE menjadi tanggung jawab panitia penyelenggara dan juga hotel partner tempat mereka menginap. Dan keluhan permasalahan tamu ditangani oleh GRO. Dalam penelitian pendahuluan didapatkan informasi dari Hotel Westin, dan Nusa Indah Hotel, Innaya Putri Bali, Grant Hyatt Nusa Dua, serta Hotel Sofitel bahwa GRO menangani keluhan peserta MICE umumnya tentang informasi jadwal kegiatan, proses penjemputan, perubahan kegiatan, penambahan surcharge atau biaya tambahan di hotel, pilihan tour, tipe kamar, pemilihan kegiatan bagi pendamping, dan beberapa masalah teknis lainnya. Biasanya tamu

akan langsung menghubungi pihak *Front Office* atau kantor depan dalam hal ini receptionist atau telhephone operator dan section ini akan membawa informasi keluhan ini kepada GRO atau mencoba membantu menangani terlebih dahulu. Karena tamu menginap di hotel yang bersangkutan tentunya akan lebih mudah mereka melayankan keluhan ke pihak hotel. Dalam hal ini diperlukan kesigapan GRO dalam melayani peserta MICE agar semua berjalan lancar. Tamu peserta MICE adalah tamu yang umumnya telah melakukan reservasi sebelum kedatangan mereka ke hotel, dan umumnya reservasi kamar dilakukan oleh pihak penyelenggara event. Tamu akan mendapatkan surat konfirmasi dari pihak penyelenggara atas hak mereka berupa mendapatkan fasilitas akomodasi sesuai dengan biaya yang mereka bayar pada saat mendaftarkan diri menjadi peserta konferensi atau exhibition.

Akomodasi tempat mereka menginap diusahakan di venue terselenggaranya kegiatan, agar lebih mempermudah koordinasi, namun jika tidak memungkinkan mengingat hotel juga pasti mengaokasikan kamar untuk segmen tamu yang lain maka hotel partner adalah hotel yang ada di sekitar venue agar lebih mudah dijangkau oleh peserta MICE ini. Tamu dari awal dimintakan informasi oleh penyelenggara (dalam wawancara dengan pihak ITDC dan BNDCC) dalam kaitannya dengan jenis kamar yang akan diberikan kepada mereka. Terutama jika membawa pasangan atau keluarga tentunya reservasi kamar menyesuaikan beserta fasilitas dan terutama harga yang harus tamu bayarkan. Mengingat jumlah peserta yang umumnya berkisar puluhan sampai ratusan bahkan ribuan peserta dalam masing-masing event MICE seperti contoh IPPC di Hotel Sofitel, International Forum Keamanan di BNDCC, Konferensi dan even lainnya tentunya setiap keinginan peserta tidak dapat selalu diakomodir dengan baik oleh pihak penyelenggara demikian juga dengan pihak hotel partner tempat peserta menginap.

Hotel-hotel di ITDC yang merupakan klasifikasi Hotel berbintang lima tentunya telah menerapkan standar pelayan yang sesuai dengan setiap segmen tamu mereka, demikian juga terhadap tamu VIP dan VVIP. Dalam hal ini Hotel-hotel memiliki *Guert Relation Officer* yang khusus melayani tamu dengan tujuan khusus (*special purposes guest*) dan peserta MICE bias dikategorikan dalam tamu khusus. Penangan keluhan tamu special ini dilakukan dengan pengambilan keputusan yang cepat dan tetap sesuai standar hotel. Eksistensi ITDC dan peranan hotel partner serta penanganan keluhan dan permasalahan bagi peserta MICE menjadi latar belakang dalam penelitian ini sehingga dapat diidentifikasi jenis keluhan dan bagaimana upaya GRO untuk mengoptimisasikan proses menangani keluhan-keluhan peserta MICE yang menjadi delegasi dan perwakilan negaranya. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah upaya yang dilakukan *Guert Relation Officer* dalam menangani keluhan tamu peserta MICE, bagaimana Tanggapan Manajemen Hotel dan Event Organiser tentang Upaya Penanganan dari Gro, dan bagaimana optimalisasi pelayanan GRO untuk tamu MICE.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi di hotel-hotel yang sering dipilih dalam melayani pemenuhan akomodasi peserta MICE. Yaitu BNDCC Nusa Dua, Hotel Westin, Nusa Indah, Grand Hyatt, Ayodya, Sofitel, Novotel, The Melia, dan Inaya Putri Bali. Hotel-hotel ini berada di kawasan ITDC / BTDC Nusa Dua Bali. Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung (*observasi*), wawancara mendalam (*depth interview*), penyebaran angket (*questioner*). Penyajian hasil analisis data dapat dilakukan, baik secara formal (dalam bentuk tabel) maupun informal (dalam bentuk naratif). Alat yang dipakai untuk model optimalisasi adalah analisis deskriptif kualitatif. Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel adalah Variabel Jenis Keluhan Tamu Peserta MICE dan Variabel Upaya Penanganan Keluhan Tamu peserta MICE di hotel-hotel ITDC Nusa Dua Bali. Upaya yang dilakukan adalah Upaya Pre – Arrival, Arrival, During Event, In House, dan Departure. Variabel-variabel ini akan disusun dalam daftar wawancara mendalam yang dilakukan kepada respon.

Dalam hal ini Sampel adalah GRO dari ke delapan Hotel di kawasan ITDC sehingga sampel ditentukan dengan metode purposive sampling, dan sampel penelitian juga beberapa event organizer yang pernah menjadi penyelenggara MICE di kawasan ITDC ini .(kusmayadi dan Sugiarto, 2000; Wirawan, 2002, Riduwan, 2003). Sedangkan Informan yang dimintai keterangan adalah Manajemen Hotel departemen terkait pelayanan peserta MICE. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk menentukan informasi kunci yang akan diwawancarai. Penggunaan *purposive sampling* diharapkan dapat memperoleh informasi atau data-data yang lebih lengkap dan valid. Dalam teknik ini informan ditentukan dengan sengaja oleh peneliti (Gorda, 1994). Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara informan yaitu informan kunci dan informan ahli.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kawasan ITDC

Bali telah banyak menyediakan penginapan untuk dapat menampung para wisatawan yang datang berkunjung. Salah satunya di Nusa Dua yang berada di Kabupten Badung yang menjadi Kawasan Pariwisata Nusa Dua merupakan salah satu pengembangan destinasi

Pariwisata terbaik di dunia saat ini. Selama lebih dari 40 tahun, realisasi pembangunan Nusa Dua secara konsisten mengikuti zonasi tata ruang, batas garis pantai, konsep lansekap, desain utilitas serta sistem keamanan seperti yang tertuang dalam rencana induk pembangunan yang dipersiapkan pada tahun 1972.

Saat ini di Nusa Dua terdapat 19 hotel berbintang yang menawarkan 5.000 kamar, pusat perbelanjaan, museum, situs-situs budaya, padang golf, rumah sakit serta bisnis pariwisata lainnya. Dengan dua fasilitas MICE bertaraf internasional yang dimiliki, Nusa Dua telah menjadi tuan rumah dalam berbagai acara berskala internasional termasuk Konferensi Perubahan Iklim PBB 2007, APEC 2013, Forum Demokrasi Bali, dan *Miss World* 2013. Dikelola secara konsisten dengan konsep ramah lingkungan, Nusa Dua telah menerima berbagai penghargaan seperti Kalpataru dari Pemerintah Republik Indonesia dan sertifikasi Tri Hita Karana dari *Tri Hita Karana Bali Foundation*. Di tingkat global, pada tahun 2004, Nusa Dua memperoleh Sertifikasi pertama *Green Globe* 21 Asia Pasifik di dunia untuk kategori "*Community Resort*" yang diberikan oleh *Green Globe Foundation*, sebuah lembaga global yang didukung oleh PBB.

Indonesia Tourism Development Corporation, atau ITDC, adalah sebuah perusahaan milik negara Indonesia yang dikenal untuk mengembangkan dan mengoperasikan Kompleks Pariwisata Terkenal Dunia: Nusa Dua. Terletak di bagian selatan Bali, *ITDC* di bawah PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero), didirikan pada tahun 1973 setelah dilakukannya studi menyeluruh oleh Pemerintah Indonesia dan Bank Dunia yang berusaha untuk membuat sebuah model ramah lingkungan dan terintegrasi untuk tujuan wisata.

Tabel 1. Hotel-Hotel di Kawasan ITDC Nusa Dua

Nama Hotel	Klasifikasi Bintang
Courtyard By Marriot	5
Amanusa	5
ST. Regis	5
Sofitel	5
Nusa Dua Beach Hotel & Spa	5
Novotel	5
Mercure	4
Kayumanis Nusa Dua	4
Inaya Putri Bali	5

Grand Whiz	5
Grand Hyatt	5
Club Med	5
Ayodya Resort	5
Awarta	
Armaterra	5
The Westin Resort, Nusa Dua	5
The Laguna	5
The Grand Bali Nusa Dua	4
Melia Bali	5

Tabel 2. Fasilitas di Kawasan ITDC

No	MICE	Restaurant	Konservasi & Pendidikan	Atraksi (Daya Tarik)	Tempat Perbelanjaan	Rumah Sakit
1	Bali Nusa Dua Convention Center	Pantai Nikki Bali	Nusa Dua Reef Foundation	MSPA	Bali Collection	Rumah Sakit BIMC
2	Bali International Convention Center	Tamarind Kitchen & Lounge	Pengelolaan Air Limbah	Museum Pasifika		
3		Tetaring	Laguna Nusa Dua	Water Blow		
4		Piasan		Bali Nusa Dua Theater		

5	Cafe Taman
6	TheBay Bali

Sumber : www.itdc.co.id

Dasar pendirian BTDC adalah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 27 Tahun 1972 dengan Akta Pendirian Nomor 33 tanggal 12 November 1973 yang dibuat dihadapan Soeleman Ardjasasmita, S.H., Notaris di Jakarta, yang telah diubah dengan Akta Perubahan Nomor 29 Tanggal 13 Juni 1974 yang dibuat dihadapan Soeleman Ardjasasmita, S.H., Notaris di Jakarta, dan telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor Y.A.5/254 tanggal 10 Juli 1974 dan telah didaftarkan dalam daftar perusahaan di bawah Nomor 2673 dan 2674 Tanggal 11 Juli 1974 pada Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta serta telah diumumkan dalam Berita Negara Nomor 70 Tanggal 30 Agustus 1974 dan Tambahan Berita Negara Nomor 441

Berdasarkan PP Nomor 55 Tahun 2008 dan PP Nomor 33 Tahun 2009, BTDC memperoleh hak untuk mengelola kawasan Mandalika Resort di Lombok dengan luas 1.175 hektar. Sejalan dengan rencana pemerintah dalam strategi pengembangan pariwisata di Indonesia, sejak tanggal 16 Mei 2014 BTDC berubah nama menjadi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) atau Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC). Dengan perubahan nama tersebut, maka Anggaran Dasar Perseroan mengalami perubahan dengan Akta Perubahan

Anggaran Dasar Nomor 63 tanggal 24 Maret 2014 dibuat dihadapan Evi Susanti Panjaitan, S.H. mengenai penetapan perubahan nama perusahaan yang semula PT Pengembangan Pariwisata Bali (Persero) menjadi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) dan telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor AHU-15415. AH.01.02. Tahun 2014 Tanggal 16 Mei 2014.

Kawasan Pariwisata Nusa Dua adalah salah satu karya pengembangan destinasi pariwisata tingkat dunia yang terbaik hingga saat ini. Selama lebih dari 40 tahun, realisasi pengembangan kawasan Nusa Dua secara konsisten tetap berpegang teguh pada desain zonasi tata ruang, batas garis pantai, konsep pertamanan, desain utilitas dan sistem keamanan seperti yang telah diatur dalam rencana induk pengembangan yang dibuat tahun 1972.

Penyelenggaraan MICE di ITDC

Dari hasil wawancara dengan Bagian Humas ITDC Ibu Ari “penyelenggaraan MICE di ITDC di organise oleh event organizer yang menjalankan operasional dari stakeholder utama baik itu bersekala nasional maupun internasional. Event organizer bisa lebih dari satu karena terkait dengan asal penyelenggara event itu sendiri. Pemilihan ITDC biasanya merupakan event yang bersekala internasional dengan jumlah peserta yang cukup banyak sehingga perlu venue yang mendukung dan tentunya juga fasilitas modern dari mulai akomodasi sampai sarana pendukung seperti aksesibilitas, komunikasi, dan tentunya didukung lingkungan ITDC yang sekaligus bisa sebagai tempat leisure and recreation bagi peserta MICE setelah mereka selesai kegiatan utama ataupun saat waktu jeda.

Event organizer biasanya mengusahakan agar tamu-tamu terkonsentrasi di sekitar venue, jika Konferensi diadakan di BNDCC maka delegasi diberikan fasilitas akomodasi di Hotel Westin, Melia, Putri Bali dan sekitarnya. Jika Konferensi dilaksanakan di Hotel maka delegasi diusahakan tertampung di Hotel yang bersangkutan namun terkadang karena hotel juga harus mengakomodir tamu lain maka event organizer akan memberikan mereka tempat tinggal di Hotel yang paling dekat dengan venue konferensi.

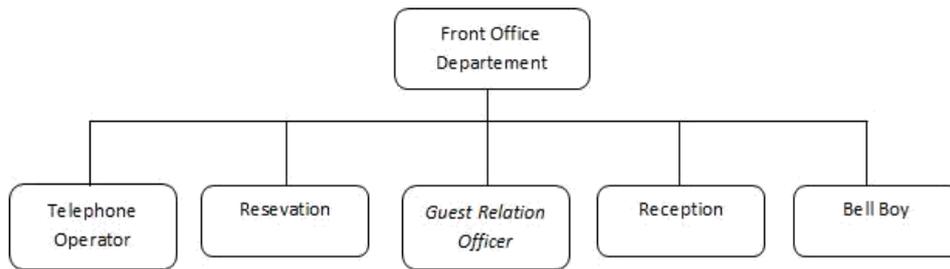
Mengingat skala even MICE yang dilaksanakan bersekala nasional maupun internasional, tentunya standar pelayanan yang diberikan terutama keamanan bagi delegasi adalah yang utama. Delegasi atau tamu peserta MICE yang datang adalah mereka yang biasanya menjadi peserta ataupun menjadi undangan, selain itu tentunya para pengisi cara yang dalam hal ini tentunya mendapatkan perhatian khusus. Delegasi-delegasi tersebut adalah

- a. Mereka yang mewakili negaranya
- b. Mewakili instansi pemerintahan,
- c. Pejabat Negara,
- d. Pengusaha
- e. Pemilik dari suatu jaringan bisnis
- f. Akademisi
- g. Lembaga Independen
- h. Peneliti
- i. Pelajar
- j. Masyarakat umum terkait tema MICE
- k. Peserta Exhibition
- l. Dan peserta dari jalur lainnya yang mendapat undangan khusus.

Mengingat pentingnya status delegasi-delegasi atau tamu peserta MICE inilah yang menyebabkan mereka menjadi tamu dengan perhatian khusus dan Guest Relation Office yang bertugas memberikan pelayanan maksimal terkait kebutuhan mereka selama menjadi delegasi MICE.

Peranan GRO dalam Menangani Keluhan Tamu Peserta MIC

Kegiatan MICE di ITDC umumnya dilaksanakan di Bali Nusa Dua Convention Centre karena ITDC telah memiliki venue MICE dengan standar internasional. BNDCC berada di blok tengah dimana lokasi ini sangat strategis dijangkau dari seluruh hotel yang ada di ITDC dan juga dekat dengan pusat perbelanjaan, kantor ITDC dan juga tentunya Rumah sakit internasional BIMC Nusa Dua. Para delegasi umumnya dialokasikan di hotel-hotel satu cluster dengan Venue. Menurut wawancara yang dilakukan dengan *Guest Relation Officer* Hotel Sofitel, Westin, Innaya Putri Bali, Ayodya Resort, The Grant Hyatt Nusa Dua, Hotel Nusa Dua, maupun pihak BNDCC, berikut adalah prosedur pelaksanaan Tugas GRO untuk tamu peserta MICE.



Gambar 1. Struktur Organisasi *Front Office* :

Dari gambar struktur organisasi *Front Office* atau kator depan, dapat dilihat posisi GRO merupakan bagian atau section tersendiri di bagian kantor depan yang memang memiliki tugas dan bagian tersendiri dalam menangani permasalahan operasional tamu selama menginap di hotel.

Adapun shift kerja dari *Guest Relation sections* saat mereka yaitu :

- a. Morning : 07.00 - 15.00 WITA
- b. Cover : 11.00-19.00 WITA
- c. Overtime : 20.00 – 23.00 WITA

Setelah jam kerja dari *Guet Relation Officer* termasuk overtime berakhir, maka tugas dan tanggung jawab dari GRO khususnya dalam penanganan keluhan tamu akan dilimpahkan kepada *Duty Manager*.

Berdasarkan prosedur penanganan yang dilakukan *Guet Relation Officer* dalam menangani keluhan tamu, maka dapat dikatakan bahwa *Guet Relation Officer* memiliki peran sebagai berikut :

- a. Peran Negosiator

Menurut wawancara dengan Human Power Director Hotel Ayodya, GRO dalam melayani tamu khusus dituntut mampu untuk berperan sebagai Negosiator. Walaupun tamu tersebut adalah tamu khusus, bukan berarti semua keinginan mereka harus dilaksanakan. Kebijakan hotel dan perjanjian dengan pihak penyelenggara kegiatan juga dijadikan dasar dalam penanganan keluhan. Dalaam hal ini GRO harus dapat juga memberikan alternatif penyelesaian.

Wawancara dengan GRO Hotel Westin, menyatakan bahwa GRO memiliki kesempatan untuk berbicara terlebih dahulu dengan tamu dan memilah juga bagaimana urgensi dari keluhan tamu sehingga tetap alternatif penyelesaian bisa di ambil. GRO dalam hal ini bisa mengambil keputusan keluhan mana yang lebih dahulu harus diatasi.

- b. Peran Juru Bicara

Mengingat tamu peserta atau delegasi MICE sudah memiliki program tersendiri dan juga pelayanan yang disesuaikan dengan pembayaran mereka karena pola kedatangan mereka diencanakan oleh pihak penyelenggara even, maka jika ada keluhan dari mereka terkait hotel tempat menginap, maka yang memahami perjanjian ini adalah GRO. GRO akan menginformasikan hak dan kewajiban tamu serta fasilitas mereka. GRO akan mengkonfrontir semua keluhan terkait departemen atau section apa yang bertanggung jawab terhadap keluhan tersebut. Misalnya tamu MICE tidak ditanggung penuh untuk fasilitas sport n recreation, tapi mereka tidak mau membayar lebih sesuai kesepakatan dengan

penyelenggara. GRO mengatasi dengan lebih dahulu mengkomunikasikan dengan departemen rekreasi dan kemudian aturan dijelaskan kepada tamu.

c. Peran Penyelesai Masalah

Hasil wawancara dengan GRO Hotel Westin dan Sofitel, menyatakan tamu peserta MICE / delegasi MICE yang menginap di Hotel mereka, baik venue di luar maupun di dalam hotel biasanya tidak menghubungi pihak penyelenggara. Walaupun masalah atau ada hal-hal yang ingin mereka tanyakan kepada penyelenggara. Mereka akan menghubungi pihak hotel yang dalam hal ini adalah bagian kantor depan dan tentunya GRO yang mengambil alih tugas ini.

d. Peran Penyebar Informasi

Mengingat tamu MICE adalah tamu dengan perjanjian dan pelayanan khusus, maka jika ada perubahan-perubahan terkait informasi kegiatan mereka, baik itu saat di venue ataupun kegiatan tambahan yang diinformasikan oleh penyelenggara ataupun agent perjalanan, maka GRO segera menginformasikan kepada tamu MICE dengan menelpon kamar mereka ataupun datang langsung ke kamar mereka.

Klasifikasi keluhan Tamu Peserta MICE

a. *Mechanical Complaint*

Keluhan berupa tidak baiknya operasional fasilitas hotel baik dalam kamar ataupun di sekitar hotel. Umumnya keluhan jenis fasilitas tidak banyak terjadi dari tamu MICE mengingat mereka lebih banyak menghabiskan waktu di lokasi kegiatan.

b. *Attitudinal Complaint*

Keluhan atau permasalahan terkait sikap karyawan dalam melayani tamu MICE. Keluhan terhadap sikap karyawan disebabkan kurang kordinasinya karyawan terhadap pelayanan khusus apa yang harus mmereka siapkan bagi tamu / delegasi MICE

c. *Service-Related Complaints.*

Dalam hal ini adalah pelayanan yang diterima tamu MICE yang tidak hanya terjadi kesalahan oleh staff hotel, bisa saja juga terkait informasi pihak penyelenggara.

d. *Unusual Complaint.*

Keluhan tamu yang biasanya terjadi secara tiba-tiba dan juga di luar perjanjian pihak hotel dan penyelenggara kegiatan .namun karena tamu mersa mereka menginap di hotel yang bersangkutan maka tentunya mereka akan tetap membawa permasalahan ke bagian operasional hotel tempatnya menginap.

Upaya Guest Relationship Mengatasi Keluhan Tamu / Delegasi MICE

Tugas dari *Guet Relation Officer* yaitu mengatasi keluhan tamu hotel. Keluhan tamu biasanya akan disampaikan kepada *Guet Relation Officer* yang bertugas pada saat itu.

1. **Melakukan Courtesy Call / Kunjungan Langsung Ke kamar Tamu**

Courtesy Call merupakan salah satu tugas dari *Guet Relation Officer* . Biasanya *Guet Relation Officer* melakukan tugas ini dengan mengunjungi kamar tamu yang baru *check in* dan menanyakan perasaan tamu setelah menginap. Selain itu *Guet Relation Officer* juga menanyakan keluhan atau hal-hal yang kurang berkenan bagi tamu yang menginap. Jika tamu

yang tadinya menyampaikan keluhan sudah ada di kamar maka GRO mendatangi langsung kamarnya untuk melakukan klarifikasi. Menurut Made Triani selaku *Guest Relation* staf:

“Courtesy Call itu kita mengukur sejauh mana kepuasan tamu terhadap hotel kita, bagaimana staynya, ada masalah tidak during dia stay”. Sehingga courtesy call dapat dikatakan sebagai tolak ukur terhadap kepuasan tamu mengenai pelayanan serta fasilitas yang diberikan Maya Ubud Resort and Spa selama tamu menginap di hotel tersebut.

2. Menyiapkan VIP Amenities

Guet Relation Officer juga bertugas untuk menyiapkan VIP Amenities bagi tamu yang check in. VIP amenities ini diberikan bagi tamu yang memiliki *special occasion /special request*. Jika tamu sudah terlanjur melayangkan keluhan apalagi yang bersifat keluhan berat, maka GRO terlebih dahulu melakukan upaya untuk meredakan emosi tamu dengan membawakan “sesuatu” yang bersifat khusus seperti makanan, minuman, ataupun bunga ke kamarnya.

3. Menghubungi Departemen Terkait

Setelah dengan pasti mengetahui sumber keluhan dan jenis keluhan yang dilayangkan, maka GRO akan menghubungi departemen operasional di hotel jikalau berkaitan dengan keluhan tamu yang bersangkutan, sehingga meminimalisir keluhan akan berkembang ke pihak penyelenggara jika memang keluhan berasal dari internal hotel, namun jika keluhan berhubungan dengan pihak penyelenggara maka koordinasi langsung dilakukan dengan pihak penyelenggara.

4. Menghubungi Pihak Penyelenggara

Keluhan tamu baik itu bersifat keluhan internal terkait hotel tempat menginap ataupun keluhan eksternal terkait jalannya acara maupun kelalaian penyelenggara, GRO akan tetap melakukan komunikasi intensif dengan penyelenggara mengungat tamu MICE bukan semata-mata tanggung jawab hotel tempat menginap namun juga tanggung jawab penyelenggara program acara.

5. Memberikan atau Mencari Pengalihan sementara

Hotel-hotel kawasan ITDC umumnya sudah memiliki pengalaman yang baik dalam melayani tamu peserta MICE, seiring keberlanjutan penyelenggaraan program MICE skala nasional maupun internasional di kawasan ini. Karena itulah GRO dapat memutuskan pengalihan sementara terhadap keluhan tamu, ada yang berupa penawaran kegiatan maupun benda.

6. Mempersiapkan dokumen perjanjian

Kendala yang sering terjadi dalam keluhan yang bersifat berat namun yang bukan sepenuhnya kesalahan hotel tentunya memerlukan tanggungjawab yang pasti dalam penyelesaian. Dalam hal ini pihak hotel yang diwakili GRO tentunya tidak akan lepas tangan dan itu akan merusak nama baik hotel, untuk itulah GRO akan bekerjasama dengan Departement Head khususnya Sales Marketing Departement dalam penyiapan dokumen perjanjian. Karena umumnya dokumen perjanjian resmi belum ada karena disatukan dengan kebijakan hotel saja bagaimana melayani tamu MICE menginap di hotel mereka.

7. Menghubungi Duty Manager

GRO akan berusaha terlebih dahulu untuk menyelesaikan permasalahan terkait keluhan tamu MICE, namun Duty Manager yang sedang bertugas pada saat permasalahan terjadi akan mendapatkan laporan terkait bagaimana kronologi, dan apa yang dilakukan dalam meredam bahkan menyelesaikan keluhan. Duty Manager dan GRO akan menandatangani laporan terkait keluhan secara bersama-sama.

8. **Berkomunikasi dengan Penanggung Jawab Venue Acara**

Mengingat tamu MICE adalah tanggung jawab penyelenggara acara maka semua keadaan tamu menjadi laporan kepada pihak penyelenggara. Jika keluhan terkait permasalahan program MICE maka keputusan tetap dibuat oleh pihak penyelenggara. Hanya saja GRO akan semaksimal mungkin mengusahakan agar tamu tidak terlalu lama memperoleh kepastian penyelesaian permasalahan mereka.

9. **Mencari Informasi Keadaan Tamu sebelumnya**

Jika terjadi keluhan tamu terkait masalah kesehatan ataupun kondisi fisik maupun psikis tamu, GRO walaupun sebelum mendapat persetujuan penyelenggara akan mencari riwayat tamu yang bersangkutan untuk dapat segera memberikan bantuan. Dalam hal ini GRO tetap akan dibantu duty manager bahkan *Front Office* manager karena terkait pengambilan keputusan tentang keadaan kesehatan tamu, yang tidak bisa menunggu lama karena bersifat sangat penting. Hotel akan bertanggung jawab untuk mencari pertolongan pertama.

10. **Mengambil Keputusan Jika Tidak ada Duty Manager**

GRO akan ditugaskan secara khusus jika dalam periode tertentu ada tamu / delegasi MICE yang sedang menginap di Hotel kawasan ITDC. Maka dari itu jika duty manager belum ada, maka GRO memiliki otoritas untuk mengambil keputusan tanpa persetujuan Duty manager jika memang keluhan tersebut bersifat segera dan sangat berdampak terhadap operasional maupun masa depan hotel.

Tanggapan Pihak Penyelenggara (Event Organizer)

Dalam wawancara dengan pihak Bali Nusa Dua Convention Centre terkait kerjasama dalam penanganan keluhan tamu / delegasi MICE, dimana dilengkapi dengan tanggapan kinerja GRO dari pihak PACTO CONVEX yang ada di ITDC ini, maka dari pihak penyelenggara menyatakan kerjasama dengan Hotel-hotel partner sangat solid dan belajar dari pengalaman demi pengalaman mengadakan program MICE dengan bekerjasama dengan penyelenggara dari dalam maupun luar negeri, memberikan banyak pelajaran dan pengalaman untuk digunakan dalam bekerja oleh para hotel yang dalam hal ini terkait kinerja GRO.

Pihak penyelenggara umumnya akan memberika laporan kepada pihak BNDCC jika program MICE dilaksanakan di tempat tersebut. Evaluasi terhadap hotel-hotel tempat delegasi menginap akan dilaporkan kepada pihak BNDCC untuk diteruskan kepada hotel bersangkutan. Dan penilaian pihak BNDCC terhadap Para GRO dari kelima hotel adalah sangat baik. GRO dinilai bekerja sesuai SOP mereka yang memang khusus menangani tamu VIP dan VVIP. Walaupun diakui SOP khusus bagi delegasi MICE belum sepenuhnya dimiliki setiap hotel di kawasan ITDC demikian juga dengan perjanjian tertulis yang khusus membahas pembagian tanggung jawab pihak hotel dan eveny organizer dalam penanganan keluhan khususnya keluhan yang dinilai berat dan akan berdampak luas bagi hotel maupun kawasan ataupun destinasi. Namun sejauh ini tanggapan pihak BNDCC dan pihak penyelenggara lainnya terhadap kinerja GRO sudah Sangat Baik.

Optimalisasi Pelayanan Keluhan Tamu MICE *Guest Relation Officer* :

Jenis keluhan delegasi / tamu MICE umumnya adalah terkait operasional kegiatan yang mereka ikuti, service atau pelayanan dari hotel, dan tentunya adalah keluhan yang terkait pelayanan penyelenggara yang terkadang tidak berkaitan dengan pelayanan di Hotel tempat menginap



Guest Relation Officer dalam menangani keluhan tamu tentunya mengadakan identifikasi keluhan terlebih dahulu berdasarkan tahapan penanganan keluhan. Dan Upaya bagi tamu MICE dari hasil wawancara dengan GRO umumnya ada 5 sampai 10 upaya dengan tingkat keberhasilan yang cukup baik.



Data wawancara dengan para *Guest Relation Officer* di Hotel – hotel kawasan ITDC di kaitkan dengan teori penanganan keluhan tamu ndan dirumuskan menjadi Upaya Penanganan khusus tamu MICE



Dalam upayanya menangani keluhan tamu/ delegasi MICE diperlukan kebijakan Standar Operating Procedure khusus Tamu MICE, perjanjian pelayanan khusus dalam kontrak manajemen, serta peningkatan teknologi Komunikasi

4. KESIMPULAN

Guest Relation Officer yang disingkat GRO adalah salah satu bagian atau section dari departemen Kantor Depan di suatu Hotel. Di kawasan ITDC yang merupakan kawasan dengan klasifikasi hotel bintang lima untuk hotel di areanya tentu sudah memiliki GRO di departemen kantor depannya. Tugas utama GRO adalah menangani tamu-tamu yang dianggap penting oleh negara, hotel, pemerintahan, perusahaan, maupun pihak-pihak lainnya. Delegasi atau Tamu MICE adalah salah satu tamu yang memerlukan penanganan khusus dari GRO, sehingga Tamu MICE merupakan tamu yang digolongkan Tamu dengan penanganan khusus. Tamu MICE sebenarnya adalah tanggung jawab penyelenggara namun jika penyelenggara sudah memiliki mkerjasama dalam hal pelayanan terkait akomodasi tamu maka juga akan menjadi tanggung jawab hotel bersangkutan. Dari hasil wawancara dengan pihak ITDC, BNDCC, Hotel Westin, Nusa Indah, Grant Hyatt, INNaya Putri Bali, maka GRO memiliki tugas khusus terkait Upaya pemecahan masalah jika terjadi keluhan Tamu peserta MICE. Upaya GRO dalam menangani keluhan terkait dengan klasifikasi keluhan, dampak yang mungkin timbul, intensitas, sifat dan tentunya urgensi keluhan tersebut. Secara umum ada 5 sampai 10 Upaya penanganan Keluhan. Sedangkan Tanggapan Penyelenggara terhadap Kinerja GRO sangat Baik

Saran yang dapat diberikan berupa program Optimalisasi Upaya GRO dalam Penanganan Keluhan tamu yaitu :

Peningkatan Teknologi Komunikasi dengan venue atau tempat penyelenggaraan acara / event MICE sehingga lebih efisien terutama jika ada keluhan. Peninjauan kembali Standart Operating Prosedor Pelayanan dan Penanganan Tamu/ delegasi MICE. Sehingga ada pedoman baku bagi GRO untuk penanganan tamu MICE, mengingat ITDC sangat konsisten dengan program MICE nya. Jika pedoman baku sebagai dasar penanganan tamu MICE sudah dimiliki masing-masing hotel, maka akan lebih mudah bagi GRO untuk mengambil keputusan.

Peninjauan kembali perjanjian dengan penyelenggara program MICE, sebagai pembagian tanggung jawab terutama jika keluhan bersifat khusus atau terkait operasional program. Walaupun GRO harus mampu menangani terlebih dahulu kasusnya, namun tetap jika

terkait program kegiatan hotel partner tidak bisa mencampuri penuh. Jika perjanjian dapat ditinjau ulang maka alur penanganan akan lebih jelas.

DAFTARPUSTAKA

- Anonim. 1990. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Altara. Theresa, Suardana, Wayan, Sasrawan. IGBP, 2015 *Peranan Person Incharge Dalam Penyelenggaraan MICE di BICC Westin Universitas Udayana*
- Bagyono. 2008. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung. CV Alfabeta.
- Bauer, Jeffrey C. 2003. *Role Ambiguity and Role Clarity*. Clermont : A Comparison of Attitudes in Germany and the United States.
- Butler. R.W .1996. *The Role of Tourism in Cultural Transformation in Developing Countries, dalam Tourism n Culture : Global Civilization in Change*, Wiendu Nuryanti (ED). Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Christopher R. Edgnitor, C.J. Hanson, dkk. 1992. *Leisure programming Concepts, trends and professional, practice*
- Echols, M. John dan Shadily H. 2005. *Kamus Inggris Indonesia. An English Indonesia Dictionary*. Jakarta : Pt Gramedia
- Ningtyas, Galuh Surya. 2012. *Peran dan Tanggung Jawab Guest Relation Officer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu Pada Hotel Novotel Solo*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.
- Rosyid, Azis Nur. *Peran Guest Relation Officer Dalam Menangani Keluhan Tamu*. Semarang. Universitas Stikubank.
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto. 2000. *Metode Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahman, Izatul Rizal, 2012. *Upaya Guest Service Attendant dalam Menangani Room Overflow di Hotel Aston Tuban Bali*, Universitas Udayana

-----, www.itdc.bali.co.id