

OPTIMALISASI PERAN *GUEST RELATION OFFICER* (GRO) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL

Yasopa Rawindati¹, Septi Wulandari^{2*}

^{1,2}Akademi Pariwisata Mandala Bhakti, Indonesia

yasoparawindatii@gmail.com¹; septiwulandari@mandalabhakti.ac.id^{2*}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi peran dan kontribusi *Guest Relation Officer* (GRO) dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Royal Surakarta Heritage. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan optimalisasi peran GRO dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Royal Surakarta Heritage. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan teknik triangulasi yang melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Narasumber terdiri dari *Front Office Captain*, *Front Desk Agent*, dan *GRO Trainee*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa GRO adalah salah satu *section* penting dari operasional *Front Office Department* di The Royal Surakarta Heritage. GRO memiliki kompetensi dalam menangani keluhan tamu dan permintaan khusus secara efisien, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pengalaman menginap bagi tamu biasa maupun tamu VIP/VVIP. Lebih lanjut, GRO mampu memperkuat loyalitas tamu dan citra positif hotel. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan berkelanjutan, pengembangan *soft skills*, serta penempatan strategis komunikasi yang efektif dalam mendukung kinerja optimal dari GRO.

Kata Kunci: *Guest Relation Officer* (GRO), *Front Office Department*, Kepuasan Tamu Hotel

Abstract

This study aims to analyze the optimization of the function and contribution of Guest Relations Officer (GRO) in enhancing guest satisfaction at The Royal Surakarta Heritage. This is descriptive qualitative research which described the optimization of the role of GRO in improving guest satisfaction at The Royal Surakarta Heritage. The data collection techniques used included interviews, observation, and documentation. Data analysis methods use triangulation techniques through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The sources consist of the Front Office Captain, Front Desk Agent, and Guest Relations Officer Trainee. The results of the study indicate that GRO is one of the important sections of the Front Office Department operations at The Royal Surakarta Heritage. They are capable of handling guest complaint and special request efficiently. They also contribute significantly to enhancing the quality of the stay experience for both regular guest and VIP/VVIP guest. Furthermore, GRO is able to strengthen guest loyalty and the hotel's positive images. Therefore, continuous training, development of soft skills, and strategic placement of effective communication are necessary to support the optimal performance of GRO.

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

1. PENDAHULUAN

Pariwisata di Kota Surakarta berkembang cukup pesat seiring dengan bertambahnya destinasi wisata. Kota Surakarta juga dikenal sebagai daerah tujuan wisata yang didatangi wisatawan lokal maupun mancanegara. Kota Surakarta merupakan salah satu Kota Madya di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki julukan *The Spirit of Java* (jiwanya Jawa) artinya kota Surakarta sebagai pusat kebudayaan Jawa (Pandansari et al., 2020; Puspitasari, 2016). Hal tersebut membuat Kota Surakarta semakin digemari dan dikunjungi banyak wisatawan.

Dengan banyaknya wisatawan di Kota Surakarta, maka banyak didirikan pula hotel-hotel dari bintang satu hingga bintang lima. Beberapa contoh hotel tersebut antara lain, Alila, The Alana, Novotel, Ibis Style, The Royal Surakarta Heritage, dan masih banyak lainnya. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersil dan terdiri dari layanan penginapan yang disertai fasilitas umum yang disusun berdasarkan jenis dan tingkat fasilitasnya, tersedianya layanan makanan dan minuman, dan layanan lainnya (Wirya et al., 2022; Maria et al., 2023; Ritasari & Renitje, 2019). Hotel memiliki klasifikasi dan gaya tersendiri, seperti halnya dengan The Royal Surakarta Heritage yang merupakan salah satu hotel bintang 5 di Kota Surakarta yang letaknya strategis, yaitu di Jalan Slamet Riyadi No. 6, Kampung Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Surakarta, Jawa Tengah, 57111. Hotel ini bergerak dibawah naungan Accor Group-Handwritten Collection yang merupakan perusahaan dari Perancis. Dalam penyedia jasa layanan dan fasilitas, The Royal Surakarta Heritage membagi menjadi beberapa departemen yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, *Food Beverage Kitchen*, *Food Beverage Service*, *Engineering*, *Human Resource*, *Sales Marketing*, dan *Accounting*. Dari masing-masing departemen terdapat tugas dan tanggung jawabnya. Salah satu departemen yang menjadi ujung tombak dan menjadi *guest first impression* adalah *Front Office Department* (Ardiyanto & Wulandari, 2024).

Front Office Department merupakan salah satu bagian yang paling berpengaruh dalam pelayanan hotel karena di *Front Office Department* merupakan pusat koordinasi pelayanan sekaligus tempat pertama dan terakhir kali tamu berhadapan dan berinteraksi secara langsung, yakni pada saat *check-in* dan *check-out*, sekaligus tempat dalam menjaga relasi yang baik, menangani keluhan tamu yang biasanya dilakukan oleh *Guest Relation Officer* (GRO) (Khairunnisa, 2021; Zaenudin & Anandita, 2024). *Front Office Department* terbagi menjadi beberapa bagian, diantaranya: *Front Desk Agent*, *Telephone Operator*, *Guest Relation Officer*, *Bell Drive*, *Concierge*, *Night Audit*, *Reservation* dan *Front Office Manager*. Salah satu bagian dari *Front Office* yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu adalah GRO (Fachrureza, 2024). GRO merupakan perwakilan dari manajemen *Front Office Department* yang memiliki tugas utama untuk menyambut tamu hotel, khususnya tamu *Very Important Person* (VIP). Selain itu, GRO juga

berperan sebagai sumber informasi bagi tamu, memberikan penjelasan mengenai berbagai fasilitas hotel, serta membantu memenuhi kebutuhan tamu mulai dari proses *check-in* hingga *check-out*. GRO juga perlu memperhatikan setiap masukan, keluhan, saran, komentar, maupun kritik dari tamu sebagai bahan evaluasi, dasar pengembangan inovasi, dan perencanaan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan tamu (Suarka et al., 2018).

Dalam berjalannya operasional sehari-hari terdapat temuan keluhan pelanggan baik dari fasilitas maupun pelayanan dari pegawai hotel, seperti kurangnya kemampuan dalam berkomunikasi, pelayanan yang lambat, dan tingkat penyelesaian masalah saat terjadi komplain. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti terdorong untuk menelusuri lebih jauh mengenai peran GRO dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu di The Royal Surakarta Heritage.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu pendekatan yang didasarkan pada filosofi *postpositivisme* dan diterapkan untuk mengkaji objek dalam kondisi yang alami atau apa adanya (Yuliyana et al., 2022). Peneliti berperan sebagai instrumen utama, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi atau penggabungan berbagai metode. Analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih berfokus pada pemahaman makna daripada pada generalisasi temuan (Abdussamad, 2021).

Narasumber dalam penelitian ini adalah *Front Office Department Staff* dan *GRO Trainee* dari The Royal Surakarta Heritage sebanyak 4 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis dengan melalui teknik triangulasi dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Abdussamad, 2021)

Data kemudian diperiksa untuk memastikan keabsahan atau validitasnya karena instrumen utama dalam pengumpulan data adalah manusia. Validitas mengacu pada tingkat kecocokan antara data yang benar-benar terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Oleh karena itu, data yang dianggap valid adalah data yang menunjukkan kesesuaian antara apa yang dilaporkan peneliti dan kenyataan yang sebenarnya terjadi di lapangan. Abdussamad (2021) menjelaskan bahwa uji keabsahan dalam penelitian kualitatif merujuk pada validitas internal. Dalam mendapatkan kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, dilakukan melalui perpanjangan waktu pengamatan, peningkatan ketekunan selama proses penelitian, melakukan triangulasi data, dan melakukan pemeriksaan ulang data kepada narasumber (*member check*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini terdapat tiga pokok pembahasan, yaitu:

3.1 Peran *Guest Relation Officer* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Royal Surakarta Heritage

Tidak hanya bertugas menyambut dan menyiapkan *treatment* khusus untuk tamu VIP, seorang GRO juga harus memiliki jiwa pelayanan dan rasa empati yang tinggi, mampu memahami apa yang tamu butuhkan dan inginkan, juga harus memahami *product knowledge* dan memberikan pelayanan yang terbaik agar ekspektasi tamu sesuai dengan realita yang didapatkan.

Dari hasil wawancara kepada 4 narasumber diperoleh kesimpulan bahwa peran GRO dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Royal Surakarta sangat penting, tugas seorang GRO tidak hanya menyambut tamu umum dan tamu VIP saja, melainkan juga sebagai pusat informasi dan pusat bantuan bagi tamu yang menginap di The Royal Surakarta Heritage. Seorang GRO juga harus bersikap profesional agar memberikan kesan yang positif bagi tamu karena setiap hal kecil yang dilakukan akan sangat mempengaruhi *rating* hotel. Pemberian kesan positif ini biasanya GRO lakukan dengan memberikan *welcome cake* untuk tamu VIP dan *welcoming mirror art* di kamar sebelum kedatangan tamu.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari et al. (2014) yang mengemukakan bahwa peran GRO dalam meningkatkan kepuasan tamu cukup baik, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu, antara lain dengan menunjukkan sikap yang ramah dan profesional saat melayani sehingga tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diterima; menjaga komunikasi yang efektif untuk mengurangi kemungkinan keluhan; serta memiliki keterampilan dalam menangani keluhan tamu agar mereka tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan..

Sebagai GRO penting untuk berperan aktif dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel, selain berperan dalam menjaga citra positif hotel, ada beberapa peran penting lainnya. Berikut peran GRO di The Royal Surakarta Heritage:

- 1) Menyambut tamu dengan memberikan *oshibori*, yaitu handuk dingin atau hangat yang sudah disiapkan untuk diberikan kepada tamu yang baru saja datang dan akan menginap.
- 2) Memberikan *welcome cake* dan *welcome mirror art* di kamar tamu VIP sebelum tamu datang sesuai dengan klasifikasi VIP yang sudah ditentukan. Berikut ini klasifikasi tamu VIP di The Royal Surakarta Heritage:

Tabel 1. Klasifikasi Tamu VIP di The Royal Surakarta Heritage

| No | Jenis VIP | Klasifikasi VIP | Item |
|----|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | VIP 1 | - <i>Repeater guest 20 time</i> - <i>Executive full rate</i> - <i>Silver member</i> | - <i>Slice fruit</i> |
| 2. | VIP 2 | - <i>Conference head committee</i> - <i>Junior suite full rate</i> - <i>Gold member</i> | - <i>1 slice fruit</i> - <i>1 slice cake</i> - <i>3 pcs cookies</i> |
| 3. | VIP 3 | - <i>Chairman of DPR/ DPRD</i> - <i>Corporate Manager Top Level</i> - <i>Executive suite full rate</i> - <i>Platinum member</i> | - <i>1 slice fruit</i> - <i>1 slice cake</i> - <i>3 pcs cookies</i> - <i>1 UMKM</i> |
| 4. | VIP 4 | - <i>Governor</i> - <i>Owner</i> - <i>Accor Top</i> | - <i>1 slice fruit</i> - <i>1 slice cake</i> - <i>3 pcs cookies</i> - <i>2 UMKM</i> |
| 5. | VIP 5 | - <i>Limitless member</i> - <i>Diamond member</i> | - <i>1 slice fruit</i> - <i>1 slice cake</i> - <i>3 pcs cookies</i> - <i>3 UMKM</i> - <i>1 wedang uwuh</i> |

- 3) Membantu tamu membuat reservasi apabila belum melakukan pemesanan sebelumnya, baik melalui *online travel agent* atau *accor web*.
- 4) Melakukan registrasi tamu dengan meminta ID *card* (KTP, SIM, KITAS, Paspor) sebagai syarat proses *check-in*.
- 5) Membuatkan kunci dan menjelaskan fasilitas yang bisa digunakan selama menginap di hotel.
- 6) Membantu titipan barang bawaan tamu dengan memberikan *luggage tag* dan menyimpan di *luggage room*.
- 7) Menjawab *incoming* maupun *outgoing call*.
- 8) *Courtesy call guest in the check-out time*.
- 9) *Check room if nobody answer guest*.
- 10) Mengantarkan kunci apabila terdapat kendala.
- 11) Menangani *lost and found* baik di dalam kamar maupun di luar kamar.
- 12) Membantu proses pengiriman barang.

- 13) Menerima titipan baik paket, makanan, maupun obat di *lobby*.

3.2 Sikap *Guest Relation Officer* dalam Menangani Keluhan Tamu di The Royal Surakarta Heritage

Keluhan tamu merupakan bentuk kekecewaan tamu atas pelayanan atau fasilitas hotel yang realitanya tidak sesuai dengan ekspektasi tamu. Keluhan yang tidak tersampaikan oleh tamu bisa menjadi bom waktu bagi hotel karena terkadang tamu memberikan komentar buruk melalui platform digital (Ishak & Yuwantiningrum, 2023). Tanpa memiliki keberanian dan solusi yang cepat, keluhan tamu dapat bertambah dan merugikan pihak hotel. Maka dari itu, perlu diberikan pelatihan khusus terkait *handling guest complaint*.

Hasil wawancara keempat narasumber dapat disimpulkan bahwa sikap GRO di The Royal Surakarta Heritage yaitu dengan menunjukkan sikap yang ramah dan tenang, menunjukkan rasa empati dan sampaikan permohonan maaf, pastikan masalah yang dikeluhkan oleh tamu langsung ditangani oleh bagian terkait dan berikan solusi yang tepat dan cepat agar tamu puas dan memberikan peningkatan dalam kualitas pelayanan kepuasan tamu.

Hasil kesimpulan tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuliyana et al. (2022), yang mengemukakan bahwa dalam menangani keluhan tamu, seorang GRO harus menunjukkan rasa empati terhadap pelanggan yang marah, kemudian kecepatan dalam penanganan keluhan, dan kemudahan bagi pelanggan dalam menyampaikan saran dan kritik. Sebagian besar keluhan pelanggan terjadi akibat kelalaian petugas hotel itu sendiri, seperti *double check-in* dan proses *check-in* yang membutuhkan waktu yang lama. Keluhan tamu di dalam hotel tidak dapat dihilangkan tetapi diminimaliskan.

Dalam menjalankan tugas operasional sebagai GRO pasti akan menemukan beberapa kendala, diantaranya adalah adanya keluhan tamu. Berikut ini merupakan sikap GRO dalam menangani keluhan tamu di The Royal Surakarta Heritage:

Tabel 2. Sikap *Guest Relation Officer* (GRO)

| No | Sikap GRO |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Mendengarkan keluhan tamu dengan baik dan tenang. |
| 2 | Identifikasi karakter tamu. |
| 3 | Menunjukkan rasa empati terhadap masalah yang dikeluhkan oleh tamu. |
| 4 | Mengucapkan terimakasih karena telah menyampaikan kondisi tidak nyaman, sehingga pihak manajemen bisa langsung melakukan <i>follow up</i> . |
| 5 | Mengucapkan permohonan maaf atas kendala yang dihadapi oleh tamu. |
| 6 | Menyampaikan keluhan tamu terhadap departemen terkait. |

| No | Sikap GRO |
|----|-------------------------------------------------------|
| 7 | Memastikan tamu sudah nyaman kembali dengan kamarnya. |

Berikut ini merupakan keluhan tamu dan solusi untuk tamu di The Royal Surakarta Heritage:

Tabel 3. Keluhan dan Solusi di The Royal Surakarta Heritage

| No | Keluhan | Solusi |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kunci kamar sering kali tidak bisa digunakan untuk membuka kamar. | GRO mengecek masa aktif kartu pada <i>onty</i> (alat untuk membuat kunci), kemudian dibuatkan kunci baru. |
| 2 | AC kamar yang tidak dingin, <i>bath up</i> mampet, toilet <i>flush</i> rusak. | GRO menyampaikan informasi kepada <i>Engineering Department</i> melalui <i>handy talkie</i> (HT) dan mencatat keluhan tamu pada <i>logbook</i> . |
| 3 | Kamar kurang bersih dan kurangnya fasilitas kamar seperti <i>towel</i> , <i>tooth brush</i> , <i>soap</i> , <i>hand body</i> , <i>shampoo</i> , <i>comb</i> , <i>sleeper</i> , dll. | GRO menyampaikan informasi kepada <i>housekeeping department</i> melalui HT atau melalui grup <i>whatsapp</i> koordinasi dengan menyebutkan nomor kamar agar mempermudah dalam penyelesaiannya. |
| 4 | Pelayanan <i>fnb</i> yang lama, atau sudah pesan <i>breakfast box</i> namun tidak disiapkan oleh tim <i>fnb</i> . | GRO menyampaikan informasi kepada pihak <i>fnb</i> agar segera ter- <i>follow up</i> dan terselesaikan dengan baik. |

3.3 Mengoptimalkan Peran *Guest Relation Officer* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Royal Surakarta Heritage

Tingkat kepuasan tamu dan pengalaman menginap yang bagus tidak hanya ada pada fasilitas hotel, namun juga terdapat pengaruh dari seberapa optimal peran karyawan hotel tersebut. Maka dari itu, peneliti melakukan wawancara dengan 4 (empat) narasumber dari The Royal Surakarta Heritage terkait optimalisasi peran GRO dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Royal Surakarta Heritage.

Hasil wawancara keempat narasumber dapat disimpulkan bahwa cara mengoptimalkan peran GRO dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Royal Surakarta Heritage adalah dengan selalu bekerja sesuai *standar operating procedure* (SOP) yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Kemudian selalu memiliki rasa empati kepada tamu, rasa peka, menawarkan bantuan kepada tamu

sebelum tamu menanyakan, yang tidak kalah penting yaitu selalu menjunjung profesionalitas dengan mengutamakan kepentingan tamu dan mengesampingkan urusan pribadi.

Hasil kesimpulan tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sekartanti (2024) yang mengemukakan hasil penelitian bahwa dalam mengoptimalkan peran GRO yaitu dengan menjaga komunikasi yang efektif, jelas, dan terbuka terhadap konsumen. Kemudian tak kalah penting yaitu responsif terhadap masalah yang dihadapi oleh tamu, dari pihak *management* juga harus memberikan pelatihan kepada karyawan terkait dengan pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk memberikan layanan yang berkualitas. Setelah itu, melakukan evaluasi dan perbaikan, serta meminta umpan balik kepada konsumen. Dengan cara ini kita mampu mengidentifikasi area mana yang memerlukan perbaikan dan terus meningkatkan pengalaman konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tamu hotel (Nasution, 2019).

Sebagai GRO tidak hanya menjalankan tugas sesuai dengan SOP saja. Ada beberapa upaya untuk lebih meningkatkan optimalisasi peran dalam meningkatkan kepuasan tamu. Berikut merupakan beberapa contoh upaya optimasi GRO:

- a. Memahami *product knowledge* dengan baik sehingga ketika tamu bertanya bisa memberikan informasi dengan tepat.
- b. Mengetahui tempat wisata di area kota tersebut, baik wisata alam, kuliner, dan budaya.
- c. Selalu menawarkan bantuan kepada tamu.
- d. Memberikan sikap yang ramah tamah dan bersikap profesional.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran GRO tidak hanya menyambut tamu yang akan datang, melainkan juga memiliki peran untuk menjaga tingkat kualitas pelayanan dan menjaga citra positif hotel. Beberapa upaya yang dilakukan GRO dalam perannya meningkatkan kepuasan tamu yaitu dengan memberikan *service excellent* kepada tamu dan bersikap profesional sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP).
2. Bidang pelayanan yang tak jauh dari komplain atau keluhan pelanggan, membuat GRO harus selalu memaksimalkan peran dan memperkuat koordinasi antar tim agar meminimalisir adanya komplain juga selalu memberikan *excellent service*. Untuk mengatasi berbagai permasalahan atau kendala tamu, GRO harus sigap dan tanggap dalam menyampaikan informasi mengenai kendala tamu kepada departemen terkait untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
3. Optimalisasi peran GRO di The Royal Surakarta Heritage sudah dilaksanakan sebaik mungkin. GRO tidak hanya berperan menyambut tamu saja, melainkan juga membantu segera kebutuhan

tamu selama menginap di hotel, seperti memberikan informasi kepada tamu, memberikan pelayanan khusus kepada tamu, koordinasi dengan departemen lain, dan yang paling penting seorang GRO memastikan tamu memiliki kesan yang baik saat menginap dan berhasil mempertahankan citra baik perusahaan.

5. REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In P. Rapanna (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (I, Vol. 11, Issue 1). CV. Syakir Media Press.
- Ardiyanto, F. D., & Wulandari, S. (2024). Peran Product Knowledge Telepon Operator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu Di Lorin Hotel Solo. *Mabha Jurnal*, 5(1), 55–63. <https://doi.org/10.70018/mb.v5i1.77>
- Fachrureza, D. (2024). Implikasi Kualitas Pelayan Guest Relation Officer (GRO) Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Sheraton Surabaya Hotel & Towers. *SADAR WISATA: JURNAL PAWIRISATA*, 7(2), 62–69. <https://doi.org/10.32528/sw.v7i2.1778>
- Ishak, R. P., Yuwantiningrum, S. E., & Samuel. (2023). Service-Excellent Penanganan Guest Review Oleh Front Office Hotel Sebagai Strategi Mempertahankan Loyalitas Tamu [Service-Excellent in Handling Guest Reviews By the Hotel Front Office As a Strategy To Maintain Guest. *Bogor Hospitality Journal*, 7(2), 37–50. <https://ojs.bogorhospitalityjournal.com/index.php/bhj/article/download/87/85>
- Khairunnisa, A. (2021). Strategi Komunikasi Guest Relation Officer (GRO) Dalam Membentuk Citra Positif Hotel Grandhika Setiabudi Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik [JIMSIPOL] Vol 2 Nomor 2 Februari 2022, Hal: 1-14 ISSN: 2808-6503 Strategi*, 2(2), 1–14. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16327>
- Maria, N., Pinangkaan, C., Pariwisata, J., Manajemen, P., Div, P., Manado, P. N., Wenas, P. L., Si, M., & Tuwaidan, E. (2023). Analisis Peranan Guest Relation Officer (Gro) Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Tamu Vip Di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 1(1), 1–12.
- Nasution, I. I. (2019). Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Hotel Garuda Plaza. *Jurnal Warta Edisi* : 61, 13(3), 141–143.
- Pandansari, D. A., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). Dinamika City Branding Kota Surakarta Dalam Menarik Minat Berkunjung Wisatawan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 46(1), 242–254. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v46i1.1036>
- Puspitasari, C. P. (2016). Strategi City Branding Kota Surakarta Melalui Instagram @agendasolo. *Naskah Publikasi*, 1–29.
- Ritasari, R. R., & Renitje, S. E. (2019). Peran Guest Relation Officer Dalam Berinteraksi Terhadap Tamu Vip Di Hotel the Westin Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(2), 293–312.
- Sari, Y. P., Solikhin, A., & Ermawati, K. C. (2014). Pengaruh guest relation officer (GRO) dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan tamu di front office department Plaza Hotel Kota Bukit Indah Purwakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9(2), 37–59.
- Sekartanti, H. (2024). *Optimalisasi Peran Guest Relation Officer (GRO) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Membentuk Citra : Studi Kasus di Kafe Sameja Masakan Indonesia Jombor Tuntang Kabupaten Semarang [IAIN Salatiga]*. <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/id/eprint/20708>

- Suarka, F. M., Pertiwi, P. R., & Setiawan, I. B. D. (2018). Upaya Guest Relation Officer dalam Menangani Keluhan Tamu Peserta MICE di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 2(2), 144–156.
- Wirya, I. M. S., Prayogi, P. A., & Widiantara, I. G. A. B. (2022). Strategi Guest Relation Officer Grand Club Dalam Pelayanan Tamu Vip Dan Vvip Di Club Lounge Hotel Grand Hyatt Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 112. <https://doi.org/10.37484/jmph.060112>
- Yuliyana, N. M., Taufiq, R., & Sumarsih, U. (2022). Penanganan Keluhan Tamu Oleh Guest Relation Officer di Resinda Hotel Karawang. *E-Proceeding of Applied Science*, 8(6), 809–818.
- Zaenudin, M., & Anandita, A. (2024). Peranan Front Office Department Kepada Tamu Di Hotel Sala View Solo. *Mabha Jurnal*, 5(2), 109–117. <https://doi.org/10.70018/mb.v5i2.90>