
OPTIMALISASI KINERJA STAFF GUEST RELATION OFFICER (GRO) MELALUI PELATIHAN CUSTOMER SERVICE DAN PENANGANAN KONDISI DARURAT DI MARUTI EXPRESS

Made Santana Putra Adiyadnya^{1,*}, Ni Putu Intan Puspita², Cokorda Istri Agung Evita Nindia Putri³

^{1,2,3}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: santanasebelas@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan ini dilaksanakan di Maruti Express yang bergerak di bidang jasa transportasi laut (fast boat). Permasalahan yang dihadapi meliputi belum optimalnya kinerja Staff Guest Relation Officer (GRO), keterbatasan kemampuan komunikasi, penanganan keluhan yang belum efektif, serta kurangnya pemahaman terhadap prosedur penanganan kondisi darurat. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Solusi yang diberikan berupa pelatihan customer service dan penanganan kondisi darurat untuk meningkatkan kompetensi staff. Metode pelaksanaan meliputi observasi, perencanaan, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan komunikasi, pelayanan yang lebih profesional, serta kesiapsiagaan staff dalam menghadapi kondisi darurat. Program ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, keamanan operasional, dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: guest relation officer, customer service, kondisi darurat, pelayanan

ANALISIS SITUASI

Maruti Express merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi laut (fast boat) yang melayani penyeberangan antar pulau. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Staff Guest Relation Officer (GRO) memiliki peran utama sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan, informasi, serta menangani keluhan pelanggan. Namun, berdasarkan hasil observasi, kinerja staff GRO masih belum optimal, terutama dalam aspek komunikasi dan pelayanan yang profesional. Selain itu, kemampuan staff dalam menangani keluhan pelanggan masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan pelanggan selama menggunakan jasa transportasi. Di sisi lain, pemahaman staff terhadap prosedur penanganan kondisi darurat masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan customer service dan penanganan kondisi darurat guna meningkatkan kompetensi, kualitas pelayanan, serta kesiapsiagaan staff dalam menghadapi berbagai situasi.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang kegiatan KKN dengan judul Optimalisasi Kinerja Staff Guest Relation Officer melalui Pelatihan Customer Service dan Penanganan Kondisi Darurat di Maruti Express, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kinerja Staff Guest Relation Officer (GRO) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Maruti Express masih belum optimal.
2. Terdapat kendala dalam penerapan pelayanan customer service yang profesional, khususnya dalam aspek komunikasi dan penanganan keluhan pelanggan.
3. Pemahaman Staff GRO terhadap prosedur penanganan kondisi darurat dalam operasional transportasi laut masih terbatas.
4. Pelaksanaan pelatihan customer service dan penanganan kondisi darurat sebagai upaya peningkatan kompetensi dan kinerja Staff GRO.
5. Dampak pelatihan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Maruti Express.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan analisis situasi dan permasalahan yang dihadapi Cafeteria Windu Husada, solusi yang dirancang melalui program pengabdian masyarakat ini dituangkan ke dalam tiga program kerja utama, yaitu:

1. Pelatihan Customer Service Excellence
Solusi ini dilakukan dengan mengadakan pelatihan customer service yang mencakup komunikasi efektif, Teknik mendengarkan aktif, serta pengendalian emosi dalam menghadapi pelanggan.
2. Pelatihan Penanganan Kondisi Darurat
Dilakukan melalui pelatihan mengenai komunikasi krisis, prosedur operasional dalam kondisi darurat, serta alur koordinasi internal antara GRO, kapten kapal dan manajemen.
3. Simulasi dan Role Play Pelayanan
Melakukan simulasi pelayanan dan kondisi darurat secara berkala untuk melatih respons, komunikasi, serta koordinasi tim.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini menggunakan pendekatan partisipatif yang melibatkan secara langsung pihak manajemen dan Staff Guest Relation Officer (GRO) di Maruti Express. Pendekatan ini dipilih agar seluruh rangkaian kegiatan dapat berjalan efektif sesuai dengan kebutuhan dan kondisi di lapangan. Tahapan kegiatan diawali dengan observasi dan identifikasi masalah yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan serta wawancara dengan staff dan pihak terkait. Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan data mengenai kinerja staff, pola komunikasi dengan pelanggan, penanganan keluhan, serta pemahaman terhadap prosedur penanganan kondisi darurat.

Tahap selanjutnya adalah perencanaan program kerja yang disusun berdasarkan hasil identifikasi permasalahan. Program difokuskan pada peningkatan kompetensi Staff GRO melalui pelatihan customer service dan penanganan kondisi darurat. Perencanaan ini mencakup penyusunan materi pelatihan, penjadwalan kegiatan, serta penentuan metode penyampaian yang sesuai, seperti penyampaian materi secara langsung, diskusi, dan simulasi. Materi pelatihan customer service meliputi teknik komunikasi efektif, etika pelayanan, serta strategi penanganan keluhan pelanggan, sedangkan materi penanganan kondisi darurat meliputi prosedur keselamatan kerja, langkah-langkah menghadapi situasi darurat, dan pengambilan keputusan secara cepat dan tepat.

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan secara langsung kepada Staff GRO. Pelatihan dilaksanakan secara interaktif dengan metode penyampaian materi, studi kasus, serta simulasi situasi pelayanan dan kondisi darurat. Simulasi ini bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis kepada staff sehingga lebih memahami cara menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi. Selain itu, dilakukan pendampingan dalam kegiatan operasional sehari-hari guna memastikan bahwa materi yang telah diberikan dapat diterapkan secara konsisten dalam pelayanan kepada pelanggan.

Tahap akhir adalah evaluasi dan monitoring yang bertujuan untuk menilai efektivitas program yang telah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan dengan mengamati perubahan kinerja staff, peningkatan kemampuan komunikasi, serta kesiapsiagaan dalam menghadapi kondisi darurat. Selain itu, dilakukan juga diskusi dan umpan balik dari staff serta pihak manajemen untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari program yang telah dijalankan. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan program ke depannya, sehingga manfaat dari kegiatan KKN dapat berkelanjutan dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Maruti Express.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat melalui program KKN di Maruti Express menunjukkan hasil yang cukup signifikan dalam meningkatkan kinerja Staff Guest Relation Officer (GRO). Program pelatihan customer service yang telah dilaksanakan memberikan dampak positif terhadap kemampuan komunikasi staff, terutama dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan secara jelas, ramah, dan profesional. Selain itu, staff juga mulai memahami pentingnya etika pelayanan serta mampu membangun interaksi yang lebih baik dengan pelanggan, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih menyenangkan. Dalam aspek penanganan keluhan pelanggan, terjadi peningkatan kemampuan staff dalam merespon permasalahan secara lebih cepat dan tepat. Melalui metode pelatihan berbasis studi kasus dan simulasi, staff GRO dapat memahami berbagai situasi yang mungkin terjadi di lapangan serta cara penanganannya. Hal ini membuat staff lebih percaya diri dalam menghadapi pelanggan, khususnya dalam kondisi yang membutuhkan penyelesaian

masalah secara langsung. Dampaknya, tingkat kepuasan pelanggan berpotensi meningkat seiring dengan kualitas pelayanan yang lebih baik. Selain itu, pelatihan penanganan kondisi darurat juga memberikan kontribusi penting terhadap peningkatan kesiapsiagaan staff. Staff GRO menjadi lebih memahami prosedur keselamatan dan langkah-langkah yang harus dilakukan ketika menghadapi situasi darurat. Dengan adanya simulasi yang dilakukan selama pelatihan, staff dapat mengaplikasikan pengetahuan tersebut secara praktis, sehingga mampu bertindak lebih cepat dan tepat dalam situasi kritis. Hal ini sangat penting mengingat operasional perusahaan berada di sektor transportasi laut yang memiliki risiko tertentu. Secara keseluruhan, hasil dari kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan yang diberikan mampu meningkatkan kompetensi, kinerja, serta profesionalisme Staff GRO di Maruti Express. Program ini tidak hanya memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga pada aspek keamanan dan kenyamanan pelanggan. Dengan demikian, kegiatan KKN ini berhasil memberikan kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan kualitas layanan perusahaan secara berkelanjutan.



Gambar 1. Kegiatan yang Dilaksanakan selama program berjalan

KESIMPULAN

Program optimalisasi kinerja Staff Guest Relation Officer (GRO) di Maruti Express memberikan hasil yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan customer service yang diberikan mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, etika pelayanan, serta keterampilan dalam menangani keluhan pelanggan secara lebih profesional. Selain itu, pelatihan penanganan kondisi darurat juga memberikan pemahaman yang lebih baik kepada staff terkait prosedur keselamatan dan kesiapsiagaan dalam menghadapi situasi kritis.

Secara keseluruhan, program yang dilaksanakan tidak hanya meningkatkan kompetensi dan kinerja staff GRO, tetapi juga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, keamanan operasional, serta kepuasan pelanggan. Dengan adanya

pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan, diharapkan hasil yang telah dicapai dapat terus dipertahankan dan dikembangkan guna mendukung pelayanan yang lebih optimal di Maruti Express.

Diharapkan Maruti Express dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan customer service dan penanganan kondisi darurat secara berkelanjutan agar kompetensi Staff Guest Relation Officer (GRO) semakin optimal. Selain itu, staff diharapkan mampu menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh secara konsisten dalam aktivitas kerja sehari-hari sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih profesional, responsif, dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi secara rutin terhadap kinerja pelayanan guna mengetahui perkembangan serta aspek yang perlu diperbaiki. Pengembangan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih terstruktur juga perlu dilakukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kesiapsiagaan dalam menghadapi kondisi darurat, sehingga operasional perusahaan dapat berjalan lebih efektif dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Ristanti, dkk. (2023). Analisa Layanan Front Office dalam Menciptakan Kepuasan Tamu.
- Yunila, F., dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Guest Relation Officer terhadap Kepuasan Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya.
- Ermawati, E. A., dkk. (2022). Implikasi Kualitas Pelayanan GRO terhadap Kepuasan Tamu.
- Rawindati, Y., & Wulandari, S. (2023). Optimalisasi Peran Guest Relation Officer (GRO) dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel.
- Hanifah, U., & Sumarman. (2014). Peranan GRO dalam Menangani Keluhan Tamu
- Andriani, A., dkk. (2022). Kualitas Pelayanan GRO dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu VIP.
- Putri, A. A., & Fitriati, R. (2020). Adaptive Competence Customer Relation Officer on Service Recovery.