

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *GUEST RELATION OFFICER* (GRO) DI ZAP CLINIC SURABAYA

Yuniawati Ekaningrum

¹Program Studi Perhotelan, ²Politeknik NSC Surabaya
yuniawati.wati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang penerapan Standar Operasional Prosedur *Guest Relation Officer* (GRO) di ZAP CLINIK Surabaya, jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode penelitian yang digunakan berupa observasi, wawancara atau interview dan literature-literatur yang berkaitan dengan judul penelitian. Bagi kaum wanita kecantikan dan keindahan tubuh serta wajah merupakan dambaan dan daya Tarik tersendiri sehingga usaha di bidang kecantikan berkembang demikian cepat dan sangat pesat. Dalam penelitian ini penulis membahas tentang penerapan Standart Operasional Prosedur khususnya di *Guest Relation Officer* (GRO). Kesimpulan yang didapat ialah *Guest Relation Officer* (GRO) memiliki tiga Standar Operasional Prosedur antara lain: Standar Operasional Prosedur penanganan klien baru yang disingkat dengan ZAP THE 13 untuk mempermudah dihafal oleh karyawan, Standar Operasioanl Prosedur penanganan klien lama (ZAP TOP 10), dan yang terakhir adalah Standar Operasional Prosedur penanganan klien dengan menggunakan telepon dan disingkat ZAP FANTASTIC 4. *Guest Relation Officer* (GRO) merupakan ujung tombak penjualan produk-produk di ZAP Clinic.

Key word: Standar Operasional Prosedur, *Guest Relation Officer*, Clinic

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi, kebutuhan manusia yang pada dasarnya terdiri dari tiga kebutuhan primer, yaitu sandang, pangan, dan papan semakin meningkat. Terkait hal tersebut diatas orang tidak lagi hanya memikirkan dan mencukupi kebutuhan makanan, pakaian, dan perumahan, namun sudah mulai memikirkan kebutuhan yang lebih dari itu, misalnya kebutuhan akan penampilan, kecantikan, dan sebagainya. Bagi kaum wanita, kecantikan dan keindahan tubuh serta wajah merupakan dambaan dan memiliki daya tarik tersendiri, untuk itu banyak kaum hawa yang mempercantik diri dengan perawatan di klinik kecantikan.

Klinik kecantikan merupakan sebuah klinik yang menawarkan pelayanan jasa di bidang perawatan kesehatan dan kecantikan mulai rambut, kulit, dan tubuh manusia. Perlu menjadi perhatian bahwa selain perawatan yang ditawarkan ada pelayanan yang harus diperhatikan untuk kemajuan dan kesuksesan klinik kecantikan. Untuk bisa memberikan pelayanan dan perawatan kepada klien diperlukan tenaga kerja yang ahli atau kompeten di bidangnya, yaitu tenaga medis dan sumber daya manusia yang paham tentang *hospitality*.

Pada klinik kecantikan ada bagian yang berperan penting sebagai ujung tombak dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik yaitu *Guest Relation Officer* (GRO), oleh karena itu perlu merekrut sumber daya manusia yang terampil dan memiliki kompetensi bidang tersebut diatas, jadi sepantasnya mengambil sumber daya manusia dari lulusan dengan pendidikan vokasi khususnya perhotelan. Tenaga *Guest Relation Officer* dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dengan harapan dapat meminimalisir keluhan tamu dan dapat bekerja sesuai prosedur atau tahapan-tahapan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur yang ada di bagian *Guest Relation Officer* (GRO) klinik kecantikan ZAP Clinic.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang dilakukan oleh penulis juga menggunakan konsep-konsep yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu Standar Operasional Prosedur di *Guest Relations Officer* (GRO) di ZAP Clinic Surabaya. Untuk lebih mempermudah pembaca dan memberikan pemahaman, maka penulis perlu menjelaskan tentang :

1.1 Klinik kecantikan

Penulisan akan menjelaskan pengertian klinik dan kecantikan, seperti uraian dibawah ini

- a. Pengertian klinik menurut Anisyah dan Riwayadi (2007), klinik adalah balai pengobatan, lembaga kesehatan tempat orang berobat atau mendapatkan resep medis. Sedangkan pengertian klinik menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 028/MENKES/PER/I/2011 yang memuat tentang klinik, adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisasi, diselenggarakan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.
- b. Menurut Anisyah dan Riwayadi (2007) pengertian kecantikan adalah keelokan, kecantikan yang terdiri dari 2 dua macam. Yaitu kecantikan dari dalam (*Inner Beauty*). Kecantikan dari luar (*Outer Beauty*) kecantikan luar dapat direfleksikan dngan bentuk wajah ayu, cantik, dan enak di pandang, sedangkan cantik dalam adalah kepribadian seorang wanita, mulai dari caranya bersikap kepada siapapun, keanggunan dan juga sisi feminisme yang diimpresikan.

1.2 Pengertian *Guest Relation Officer*

Menurut Agusnawar (2004: 20) *Guest Relation Officer* adalah suatu jabatan di kantor depan yang memiliki fungsi sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel, oleh karena itu *Guest Relation Officer* membutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan langsung dengan semua orang. Sedangkan di hotel pada umumnya *Guest Relation Officer* bertugas menyambut tamu VIP dan dapat menangani permasalahan yang ada sampai menangani keluhan dari tamu.

Berikutnya Menurut Sihite (1997) pengertian *Guest Relation Officer* ialah petugas hotel di bagian sales atau *Public Relation* yang bertugas memberikan pelayanan menolong tamu untuk menjelaskan fasilitas yang terdapat di hotel, serta mendampingi tamu sambil ngobrol, namun harus mengutamakan pembicaraan pada kelengkapan/fasilitas serta menampung keluhan dan saran tamu, dan biasanya berada di kantor depan suatu hotel.

1.3 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Untuk konsep yang terakhir ini, penulis akan menguraikan pengertian Standar Operasional Prosedur, tujuannya, fungsinya, dan manfaat yang akan diperoleh seandainya menerapkan standar operasional prosedur. Berikut penjelasan lengkapnya:

- a. Menurut Sailendra (2015:1), standar operasional prosedur adalah panduan yang digunakan untuk meyakinkan kegiatan operasional suatu organisasi atau perusahaan dengan lancar.
- b. Sedangkan menurut Moekijat (2016), memberikan pengertian standar operasional prosedur yaitu urutan langkah-langkah, dimana pekerja tersebut dilakukan, terjalin dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, kapan, dimana, dan siapa yang melakukannya.
- c. Terakhir pengertian standar operasional prosedur menurut Atmoko (2011) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan kegunaan dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative, dan procedural sesuai tata kerja prosedur kerja dan progress kerja.

Selanjutnya, tujuan standar operasional prosedur adalah untuk menjelaskan perincian atau standar tentang kegiatan pekerjaan yang berulang dikerjakan didalam suatu organisasi. Fungsi standar operasional prosedur memperlancar tugas petugas jika terjadi penyimpangan, mengetahui dengan jelas hambatan dan ringan dilacak. Manfaat standar operasional prosedur menurut Permenpan No. PER/21M-PAN/11/2008 sebagai standarisasi cara yang dikerjakan, menjadikan staff lebih berdiri sendiri, meningkatkan akuntabilitas dalam melakukan tugas.

METODE PENELITIAN

Dalam pembuatan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Selanjutnya untuk melengkapi

penelitian dalam pembahasan dalam bentuk data, maka pengambilan data dilakukan dengan beberapa cara, antara lain dengan observasi langsung ke lapangan, wawancara atau interview dengan karyawan senior yang berkaitan dengan permasalahan dan yang terakhir melalui literature-literatur sebagai data pendukung. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui standar operasional prosedur *Guest Relation Officer* (GRO) di ZAP Clinic Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Klinik ZAP Surabaya merupakan klinik kecantikan yang menginduk pada PT Zulu Alpha Papa dan untuk menyatukan dunia hospitality dan medis biasanya disebut dengan istilah HOME dalam hal *recruitment*, maka diambil lah sumber daya manusia yang memiliki latar belakang pendidikan *hospitality industry* dengan tujuan ingin memberikan pelayanan perawatan bintang lima.

Agar supaya bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada klien atau tamu, maka sumber daya manusia yang bekerja di klinik ZAP Surabaya dalam melaksanakan tugasnya berpedoman pada Standar Operasional Prosedur di setiap bagian, tidak tekecuali di bagian kantor depan (*Front Office*) tepatnya di bagian *Guest Relation Officer* (GRO). Standar operasional prosedur yang dimiliki sudah disahkan oleh manajemen untuk dilaksanakan oleh staf atau karyawan di ZAP clinic Surabaya.

Guest Relation Officer (GRO) memiliki tiga Standar Operasional Prosedur, yaitu (a) penanganan klien baru (*new client*), (b) penanganan klien lama, dan (c) penanganan klien melalui telepon. Untuk mempermudah staf atau karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (mudah dihafal), maka masing-masing standar operasional prosedur dibuat singkatan atau inisial sehingga menjadi seperti berikut : (a) standar operasional prosedur penanganan klien baru disingkat ZAP THE 13, (b) standar operasional prosedur penanganan klien lama diberi singkatan ZAP TOP 10, sedangkan untuk standar operasional prosedur penanganan klien melalui telepon disingkat ZAP FANTASTIC 4.

Selanjutnya penulis akan menguraikan masing-masing standar operasional prosedur di *Guest Relation Officer* (GRO) sebagai berikut : **Standar Operasional Prosedur penanganan klien baru (ZAP THE 13)** antara lain : (a) *greeting*, artinya menyambut klien dengan mengucapkan salam sambil berdiri serta menanyakan keperluan klien. (b) *registration*, menanyakan perawatan apa yang diinginkan klien, selanjutnya mengedukasi klien dengan cara menunjukkan video perawatan yang dimiliki ZAP Clinic, selanjutnya klien melakukan registrasi secara *online* dengan cara mengisi data diri pada *l-pad* yang telah disediakan. (c) *IF card + foto*, artinya meminta kartu identitas klien kemudian memeriksa kembali data yang telah diisi apakah sesuai dengan *ID Card* klien, terakhir pengambilan foto klien untuk kelengkapan data. (d) *check profile*, pada langkah ini staf akan melihat kembali profile klien di *system* sudah pernah terdaftar dan cek kelengkapan data lainnya sesuai ID card, kemudian menanyakan pada klien nomor telepon yang mudah dihubungi serta alamat email yang dimiliki. (e) *create /check appointment*, maksudnya cek ketersediaan waktu di system jam berapa

dokter ada di tempat untuk konsultasi. Konsultasi dilakukan saat dokter tidak ada jam perawatan atau setelah melakukan perawatan. Biasanya apabila konsultasi lebih dari satu orang antrian untuk melakukan konsultasi dengan dokter pelaksana. (f) *business intelligence*, yaitu setelah memberi informasi kepada klien mengenai jam konsultasi, *Guest Relation Officer* melengkapi profil klien dengan pendapat klien mengenai informasi ZAP Clinic. (g) *refreshment drink*, staf menawarkan minuman dan permen serta fasilitas yang nyaman untuk klien. (h) *room status checking*, artinya staf GRO melakukan panggilan telepon ke ruangan dan menginformasikan ke perawat dan dokter tentang jadwal konsultasi selanjutnya menyampaikan ke klien waktu konsultasi dimulai. (i) *ticket treatment confirmation*, yaitu setelah waktu konsultasi tiba, dokter meminta memanggil nama klien sesuai urutan lalu konfirmasi dan double cek apakah ticket treatment sesuai dengan nama klien, dokter pelaksana dan konsultasi yang diinginkan. (j) *room distribution*, mengantarkan klien ke ruang konsultasi memperkenalkan ke dokter nama klien serta perawatan yang diinginkan, kemudian menyebut nama dokter ke klien. (k) *confirmation payment*, setelah klien selesai konsultasi, staf akan menanyakan perawatan yang akan dilakukan upselling paket serta rencana kapan melakukan perawatan. Namun apabila ruang perawatan penuh klien ditawarkan untuk reserve di lain hari dan sudah memiliki paket, kemudian menawarkan metode pembayaran berupa *cash* atau *card*. (l) *guest survey*, setelah pembayaran selesai klien mengisi survey pelayanan yang dilakukan mulai proses mendaftar, perawatan, sampai selesai, dan terakhir (m) *thank you and happy ZAP life*, mengucapkan terima kasih disertai “*happy ZAP life*”.

Standar Operasional Prosedur penanganan klien lama (ZAP TOP 10) diantaranya: (a) *greeting*, mengucapkan salam sambil berdiri serta menanyakan keperluan klien, apabila sudah mengetahui nama klien biasanya menyebut nama klien. (b) *ID card*, meminta kartu identitas seperti KTP, SIM, paspor, dan kartu pelajar atau kartu identitas lainnya. (c) *check profile*, melihat profile klien di system, apabila sudah terdaftar cek riwayat perawatan terakhir karena untuk perawatan hair removal klien harus mempunyai jarak satu bulan dari perawatan sebelumnya, lalu untuk perawatan wajah biasanya harus satu minggu sekali. Kemudian cek untuk status klien apakah memiliki series, *membership* atau *gift card*. (d) *create / check appointment*, setelah melihat data klien di system apakah sudah melakukan reserve untuk perawatan, apabila belum cek kembali ketersediaan waktu, ruangan dan dokter pelaksana. Apabila klien sudah melakukan reservation segera cetak *ticket treatment* sesuai dengan jadwal perawatan dan dokter pelaksana. (e) *refreshment drink*, setelah mencetak *ticket treatment*, klien dipersilahkan duduk untuk menunggu waktu perawatan lalu menawarkan minuman dan permen yang merupakan *complimentary*. (f) *ticket treatment confirmation*, setelah memasuki waktu perawatan memanggil nama klien dan menyebutkan nama, jenis perawatan dan dokter pelaksana. (g) *room distribution*, apabila *ticket treatment* sudah benar, antar klien sampai ke depan ruang perawatan dan pastikan *ticket treatment* sampai kepada perawat pelaksana. (h) *confirmation payment*, setelah selesai perawatan, klien memberikan *ticket treatment* ke *Guest Relation Officer*

kemudian konfirmasi untuk pembayaran *cash* dan *card* atau pemotongan dari series dan *membership* dan menawarkan *reservation* untuk penawaran selanjutnya. (i) *guest survey*, meminta waktu klien untuk melakukan *survey* mengenai perawatan dan pelayanan apakah ada saran dan kritik untuk perusahaan dan (j) *thank you and happy ZAP life*, setelah melakukan *survey*, ucapkan terima kasih dan “*happy ZAP life*”

Standar Operasional Prosedur penanganan klien melalui telepon (ZAP Fantastic 4) ialah: (a) *greeting*, mengucapkan salam, menyebutkan nama *outlet* dan nama *Guest Relation Officer* serta menanyakan keperluan klien. (b) *mobile phone*, meminta klien untuk menyebutkan nomor telepon atau nama yang terdaftar di ZAP Clinic, kemudian cek di system. (c) *check profile*, (d) *create/check appointment*, apabila klien sudah memiliki series, *membership* dan *gift card*, konfirmasi ke klien untuk waktu ketersediaan perawatan, setelah klien setuju, selanjutnya *Guest Relation Officer* akan membuat jadwal perawatan sesuai dengan keinginan klien dan paket yang dimiliki serta cek jadwal dokter pelaksana apabila ada permintaan dokter, pastikan untuk mengulang kembali perjanjian tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari uraian hasil dan pembahasan diatas, maka bisa disimpulkan bahwa klinik ZAP telah memiliki standar operasional prosedur khususnya di bagian *Guest Relation Officer* (GRO). Standar Operasional Prosedur di bagian *Guest Relation Officer* (GRO) ZAP Clinic Surabaya mempunyai tiga standar, yang terdiri dari Standar Operasional Prosedur penanganan klien (tamu) baru yang disingkat (ZAP THE 13), selanjutnya Standar Operasional Prosedur penanganan klien atau tamu lama dan disingkat ZAP TOP 10, yang terakhir adalah Standar Operasional Prosedur penanganan tamu atau klien melalui telepon yang disingkat ZAP Fantastic 4.

Saran yang dapat penulis sampaikan bahwa selain dalam bekerja sesuai standar operasional prosedur perlu juga ditingkatkan komunikasi antar karyawan agar supaya tidak terjadi kesalahpahaman, terutama di bagian *Guest Relation Officer*, dokter, dan perawat yang ada di ZAP Clinic Surabaya.

REFERENSI

- Agusnawar, 2004, *Resepsionis Hotel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ahman Indriani, 2007, *Panduan Klinik dan Praktik Mandiri Bidan*, Bandung: Grafindo Media Pratama
- Anisyah, Suci Nur & Riwayadi, Susilo, 2007, *Kamus lengkap Bahasa Indonesia*, Jakarta, Sinar Terang
- Atmoko, Tjipto, 2011, *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas*, Jakarta
- Bagyono, 2008, *Teori dan praktik Hotel Front Office*, Bandung: CV Alfabeta
- Hartatik, Indah Puji, 2004, *Buku Pintar Membuat SOP*, Yogyakarta: FlashBooks
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/1/2011, tentang Klinik
- Peraturan Menteri Negara PEndayagunaan Aparatur Negara Nomor PER//21M-PAN/11/2008, tentang SOP

Sailendra, Annie, 2015, *langkah-langkah praktis membuat SOP*, Yogyakarta: Trans Idea Publishing
Sihite, Richard, 1997, *Glossary (istilah-ixstilah)*, Surabaya: SMIP UNTAG 45