

*Guest Relation Officer (GRO)* pada umumnya bertugas memberikan pelayanan khusus bagi tamu *Very Important Person (VIP)*, namun di Nirwana Gardens seorang GRO bertugas untuk memberikan pelayanan penjemputan dari hotel menuju pelabuhan Bandar Bentan Telani (BBT). Selain memberikan pelayanan penjemputan, GRO memberikan pelayanan untuk membantu para tamu Nirwana Gardens menerbitkan *ticket* ferry untuk kepulauan menuju Singapore. Dengan adanya pelayanan tersebut yang diberikan oleh GRO telah terjadinya keluhan yang berulang yang disebabkan oleh tamu Nirwana Gardens yang tidak bisa mengambil *ticket* yang sudah diterbitkan di Ticketing Counter Nirwana Gardens. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku *Ticket* yang baru di berikan secara mendadak harus diambil di Ticketing Pelabuhan BBT dan membuat tamu mengantri untuk mengambil tiket yang sudah di terbitkan. Metode yang penulis lakukan adalah Kualitatif deskriptif. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan kepada tiga narasumber yaitu GRO staff, Supervisor Front Office dan Manager Front Office menunjukkan bahwa SOP pada butir ke 12 telah mengakibatkan keluhan dari tamu. Namun GRO sudah bekerja sesuai dengan job deskripsi dan memiliki peranan yang sangat penting bagi tamu maupun bagi Nirwana Gardens. Seharusnya pada SOP butir ke 12 dapat lebih fleksibel sehingga tidak akan mengakibatkan keluhan bagi tamu dan tidak akan menghambat pelayanan yang diberikan oleh GRO Nirwana Gardens.

Kata Kunci : *Guest Relation Officer* , Standar Operasional Prosedur, Peranan, *Ticket* Ferry, Nirwana Gardens Hotel and Resort Bintan