

**“STRATEGI HOTEL LOMBOK RAYA DALAM MEMPERTAHANKAN  
HUBUNGAN DENGAN KLIEN PEMERINTAH DAERAH NTB”**

**(STUDI TENTANG ASPEK *GOVERNMENT RELATIONS* DAN *CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* PASCA KEBIJAKAN MENPAN RB NOMOR 11  
TAHUN 2014 TENTANG PEMBATASAN PERTEMUAN/ RAPAT DI LUAR KANTOR)**

Rr. Dita Amaliana Putri

---

**ABSTRAK**

Hotel Lombok Raya terletak di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dan seringkali menjadi tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah NTB seperti kebutuhan bisnis dan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) sehingga hubungan Hotel Lombok Raya dengan klien dari pemerintah daerah NTB semakin erat. Namun keputusan Menpan RB untuk mengeluarkan Surat Edaran Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Pembatasan Pertemuan / Rapat di Luar Kantor memengaruhi hubungan hotel dengan klien pemerintah daerah NTB. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Hotel Lombok Raya dalam mempertahankan klien pemerintah daerah NTB pasca Surat Edaran Menpan RB Nomor 11 Tahun 2014 yang menginstruksikan setiap instansi pemerintahan untuk membatasi kegiatan di hotel. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menganalisa dari kegiatan *Government Relations* dan *Customer Relationship Management (CRM)* yang dilakukan dalam upayanya memengaruhi kebijakan dan mempertahankan kliennya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Lombok Raya telah melakukan kegiatan *Government Relations, Customer Relationship Management (CRM)*, Aliansi Strategis dan berhasil memengaruhi kebijakan Menpan RB yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pembatasan Pertemuan/Rapat Di Luar Kantor Dalam Rangka Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Aparatur.

**Kata kunci:** *Government Relations, Customer Relationship Management (CRM)*, Surat Edaran Menpan RB Nomor 11 Tahun 2014, Pembatasan Pertemuan/Rapat, Pemerintah Daerah NTB

**“HOTEL LOMBOK RAYA STRATEGY IN MAINTAINING LOCAL GOVERNMENT OF  
NTB”**

**“STUDY VIEWED FROM GOVERNMENT RELATIONS AND CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) ASPECTS FOLLOWING THE ‘SURAT EDARAN  
MENPAN RB NOMOR 11 TAHUN 2014 TENTANG PEMBATAHAN PERTEMUAN / RAPAT DI  
LUAR KANTOR”**

Rr. Dita Amaliana Putri

---

**ABSTRACT**

*Hotel Lombok Raya located in the city of Mataram Nusa Tenggara Barat (NTB) and it is often used as a venue for NTB local government activities related to business needs and MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition) so that the relationship of Hotel Lombok Raya with NTB local government get more closer. But the Menpan RB policy following ‘Surat Edaran Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Pembatasan Pertemuan / Rapat di Luar Kantor’ affects the hotel relationships with hotel clients especially from NTB local government. The aim of this research is to determine the strategy of Hotel Lombok Raya in maintaining their clients, particularly NTB local government following the ‘Surat Edaran Menpan RB Nomor 11 Tahun 2014’ which instruct every government agencies to limit their activities in the hotel. This is a qualitative descriptive research which analyzed Government Relations and Customer Relationship Management (CRM) activities performed in an attempt to affect the policy and to maintain their clients. The results of this research shown that Hotel Lombok Raya have done several activities regarding Government Relations, Customer Relationship Management (CRM), Strategic Aliances and has been succesfully affects Menpan RB policy with the issuance of new policy ‘Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pembatasan Pertemuan/Rapat Di Luar Kantor Dalam Rangka Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Aparatur’.*

**Keywords:** *Government Relations, Customer Relationship Management (CRM), Surat Edaran Menpan RB Nomor 11 Tahun 2014, Meeting Limitiation, NTB Local Government*