

PERANAN *FRONT DESK AGENT* DALAM PENANGANAN KELUHAN TAMU PADA HOTEL *SWISS-BELINN* LEGIAN

Yosefin Ni Wayan Haryandini^{1*}, Ni Luh Putu Sri Widhiastuty²

^{1,2}Fakultas Bisnis dan Pariwisata Universitas Triatma Mulya Bali

*e-mail: yosefinharyandini@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the role of the front desk agent in handling guest complaints and the constraints faced by the front desk agent in handling guest complaints so that it can be seen the efforts made by the front desk agent in overcoming guest complaints. This research uses data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation with qualitative descriptive data analysis techniques. The research focus on pieces of information from the informant which later data check by triangulation to others. The research found out that (a) What should be known is the duties and responsibilities of the front desk agent so that it can be implemented on the role of the front desk agent in handling guest complaints, (b) by presenting the results of interviews, observations and documentation it can be concluded that the front desk agent plays a very important role in handling guest complaints, (c) the effort done by the front desk agent to handle the complaints includes following SOP, coordination, join the briefing regularly, increase the communication skill and keep the hospitality attitude to make everyone feel comfort during their stay.

Keywords: *Front Office, Front Desk Agent, Role of Front Desk Agent, Guest Complaint Handling.*

Pendahuluan

Di masa pandemi *Covid-19* ini sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling terdampak yang menyebabkan terbatasnya pergerakan manusia, beberapa Negara menutup akses penerbangannya untuk mencegah penyebaran *Covid-19* sehingga menyebabkan menurunnya jumlah kunjungan wisatawan ke Bali.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan ke Bali Tahun 2016 - 2020

<u>Tahun</u>	<u>Wisatawan Mancanegara</u>	<u>Persentase Pertumbuhan</u>
2016	4.927.937	23,14
2017	5.697.739	15,62
2018	6.070.473	6,54
2019	6.275.210	3,37
2020	1.069.473	-75,03

Sumber: Badan Pusat Statistika Provinsi Bali, 2021

Dari data tabel 1.1 di atas dapat dilihat peningkatan dari kunjungan wisatawan ke Bali selama 5 tahun terakhir dari tahun 2016 sampai 2020. Pada awal tahun 2016 dengan persentase pertumbuhan kunjungan wisatawan ke Bali sekitar 23,14 %. Pada tahun 2017 sampai dengan 2019 peningkatan kunjungan wisatawan ke Bali memiliki persentase pertumbuhan yang meningkat dengan dilihat dari wisatawan yang datang tahun 2017 dengan 5.697.739 wisatawan persentase 15,62%, tahun 2018 kunjungan wisatawan yang semakin meningkat dengan jumlah kunjungan 6.070.473 memiliki persentase 6,54%, tahun 2019 kunjungan wisatawan 6.275.210 memiliki persentase 3,37% dan tahun 2020 kunjungan wisatawan 1.069.473 memiliki persentase -75,03%. Berdasarkan data tabel di atas, terlihat bahwa untuk tahun 2020 terjadi penurunan jumlah kunjungan yang sangat drastis jika dibandingkan dengan tahun 2019. Namun seiring berjalannya waktu pemerintah mulai menerapkan *new normal*, mengembalikan aktivitas masyarakat guna menggerakkan perekonomian yang sempat tersedat dengan tetap menerapkan protokol kesehatan selama melakukan kegiatan di era *New Normal*. Beberapa hotel, villa, tempat wisata dan penerbangan sudah mulai di buka sehingga sudah ada wisatawan yang berkunjung ke Bali meskipun jumlahnya tidak banyak seperti tahun-tahun sebelumnya.

Legian Kuta merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang populer dikalangan wisatawan yang berkunjung ke Bali. Keindahan pantai atau pesona pantai di sore hari saat matahari terbenam memberikan kesan yang sangat menarik bagi wisatawan yang berkunjung ke Pantai Legian. Salah satu hotel berbintang di kawasan Legian Kuta yaitu Hotel *Swiss-Belinn* Legian. Hotel *Swiss-Belinn* Legian hotel berbintang tiga yang berlokasi di Jalan Padma Utara, Legian – Bali dengan jumlah 123 kamar. Selain menyediakan kamar, Hotel *Swiss-Belinn* Legian juga menyediakan berbagai sarana penunjang lainnya bagi para tamu yang menginap agar tamu yang menginap dapat menikmati hari-hari atau liburan mereka dengan nyaman.

Front Desk Agent atau yang dikenal dengan *Reception* adalah bagian dari *Front Office department* yang mempunyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan yang baik, *front desk agent* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu saja, tetapi juga harus mampu melaksanakan pekerjaan dari seksi-seksi lain dalam *front office* seperti melakukan transaksi keuangan, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar baik secara langsung, laporan pendapatan harian yang harus sudah disiapkan setiap pagi, hingga menangani setiap keluhan atau *complaint* tamu. Yang menjadi latar belakang utama penulis ialah keadaan hotel dimana *Swiss-Belinn* Legian memiliki *Bar* disertai dengan *pool* di *Rooftop* yang terletak di lantai enam paling atas hotel dan jarak berdekatan dengan kamar hotel yang berada di lantai lima sehingga sering terdengar suara pom air dari *pool* tersebut. Penelitian yang berjudul *Peranan Front Desk Agent Dalam Penanganan Keluhan Tamu Pada Hotel Swiss-Belinn Legian* hendak menjawab permasalahan peranan *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tamu pada Hotel *Swiss-Belinn* berikut kendala dan upaya yang dilakukan.

Landasan Teori

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa yang lain bagi umum, yang dikelola secara komersial (Sihite, 206). Sementara Keputusan Menteri Perhubungan RI No.PM10/PW.301/phb-77, membedakan hotel atas 4 jenis yakni (a) *bussiness*

Hotel, yaitu hotel yang bertujuan untuk melayani tamu yang memiliki kepentingan bisnis; (b) *Tourist Hotel*, yaitu bertujuan melayani para tamu yang akan mengunjungi objek- objek wisata; (c) *Sport Hotel*, yaitu hotel khusus bagi para tamu yang bertujuan untuk olahraga atau *sport* dan (d) *Research Hotel*, yaitu fasilitas akomodasi yang disediakan bagi tamu yang bertujuan melakukan riset. *Front Office* sebagai salah satu bagian hotel yang letaknya di bagian depan berdekatan dengan pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu (Bagyono, 2012)

Peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa. (Poerwadarminta, 2003 : 870) *Front Desk Agent* atau resepsionis adalah orang yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check in*) dan tamu yang *check out* kamar. Menurut Darsono (1992 : 18 (dalam Sujatno, 2007:16)) *Front Desk Agent* memiliki tugas dan tanggung jawab seperti (a) Mempersiapkan kedatangan tamu, (b) Menyambut Kedatangan Tamu, (c) .Memproses Kedatangan Tamu, (d) Menangani Kunci Kamar, (e) Menangani Permintaan Tamu selama Menginap, dan (f) Berkoordinasi dengan bagian lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan Tamu. Dalam hal memuaskan tamu hotel, sering muncul ketidakpuasan tamu yang dipilah atas 3 jenis keluhan, yaitu (1) *Mechanical Problem* yaitu Keluhan tamu yang disebabkan oleh masalah perlengkapan maupun peralatan hotel yang tidak berfungsi dengan baik, (2). *Attitudinal Problem* yaitu keluhan tamu yang disebabkan oleh sikap karyawan yang kurang sopan atau kurang baik, dan (3) *Service Related Problem* yakni keluhan yang disebabkan oleh pelayanan yang tidak baik dan keadaan yang tidak seperti biasa. (Darsono, 2001: 115 – 116).

Standar operasional prosedur mengatasi keluhan tamu harus sesuai dengan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11), dengan mengikuti 5 langkah kerja berikut. (1) Dengarkan dengan baik dan penuh perhatian pada saat tamu menyampaikan keluhan, sebaiknya tidak disela atau dibantah dengan argumentasi, namun sebaliknya berikan simpati bahwa hal tersebut memang telah terjadi, (2) Tetap tenang dan tidak gugup, tidak panik ataupun marah. Resepsionis harus memahami, menerima serta merasakan hal yang sedang dirasakan tamu dengan mengungkapkan penyesalan dan minta maaf atas kejadian yang tidak diharapkan tersebut, (3) Tetap sopan karena keluhan tamu sebagai kesempatan untuk menciptakan hubungan dengan suasana yang lebih baik untuk tamu. Dalam hal ini, tunjukkanlah sikap yang terpuji dengan tetap ramah dan sopan menghadapi tamu yang marah. Dengan begitu kemarahan dan kegusaran tamu pasti segera reda, (4) Mempelajari dan mencari penyebabnya atas keluhan tersebut. Apabila masalah tersebut timbul karena tamu sendiri, sebaiknya kita tidak menyalahkan tamu dan menjelaskan kembali agar tamu mengerti persoalan sebenarnya, dan (5) Mencatat setiap keluhan artinya menunjukkan maksud baik bahwa keluhan tersebut diperhatikan dan segera ditanggapi.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang tidak berupa angka (*numeric*), dan penelitian datanya pun bersifat seni (kurang terpola) dan data yang dihasilkan dari penelitian ini pun lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data kualitatif ialah data yang terdiri dari keterangan atau informasi serta uraian-uraian yang diperoleh dari hasil wawancara dengan sumber data primer dan skunder.

Instrumen penelitian adalah alat ukur dalam penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur validitas dan reliabilitas variable penelitian. Alat yang digunakan terdiri atas (a) *Check List* Observasi adalah salah satu alat observasi yang ditujukan untuk memperoleh data, berbentuk daftar berisi faktor-faktor berikut subjek yang ingin diamati oleh observer, (b) Kamera digunakan sebagai alat dokumentasi untuk merekam objek dan alat tulis digunakan untuk mencatat hal-hal yang penting serta menulis informasi data yang diperoleh dari narasumber dan (c) Daftar pertanyaan yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan keluhan tamu dan lembar jawaban yang digunakan untuk mencatat jawaban narasumber hasil wawancara serta *Recorder* digunakan untuk merekam penjelasan narasumber. Data penelitian dikumpulkan dengan teknik Observasi, studi dokumentasi dan wawancara yang selanjutnya data dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu memaparkan secara lengkap hal yang ditemukan dalam perusahaan kemudian diungkapkan dengan bentuk uraian kata-kata atau kemudian dibandingkan dengan teori sehingga dapat disimpulkan.

Hasil dan Pembahasan

- 1) Peranan *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tamu pada Hotel *Swiss-Belinn* Legian.

Peranan *Front Desk Agent* sangatlah berpengaruh besar terhadap operasional kerja di dalam hotel karena *Front Office* merupakan wajah utama dari sebuah hotel, setiap masalah apapun yang dihadapi oleh tamu di hotel yang akan dicari pasti hanyalah *Front Office*. Keluhan tamu dianggap sebagai hal positif karena dengan tamu komplain kita bisa semakin dekat dengan tamu, ketika kita bisa menyelesaikannya dengan bagus tamu itu bisa menjadi *repeater*. Kebanyakan *repeater* Hotel *Swiss-Belinn* Legian berasal dari tamu komplain dengan cara *menghandle*-nya dengan bagus dan tamu memberikan *feedback* bagus dengan ekspektasi tamu terpenuhi semuanya. Jadi komplain itu penting dan selesaikan secepat mungkin lalu *updatefeedback*-nya sebagai potensi untuk menarik *repeater guest*.

Penanganan keluhan tamu pada Hotel *Swiss-Belinn* Legian sudah memenuhi standar operasional prosedur karena setiap komplain segera di *follow up* sesuai dengan standar operasional prosedur yaitu:

- a) Mendengarkan tamu dengan penuh perhatian tanpa menyela pembicaraan tamu.
- b) Menyampaikan permintaan maaf dan berterimakasih pada tamu karena sudah membawa masalah tersebut sehingga menjadi perhatian.
- c) Mencari tahu sesuatu yang tamu inginkan dengan bertanya secara sopan supaya dapat membantu tamu sesuai kebutuhan.
- d) Memberikan solusi untuk *complaint* tersebut dan secepat mungkin melakukan *follow up*.

- e) Memastikan kepada tamu bahwa kamu telah memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka.
- 2) Kendala yang *dihadapi* oleh *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tamu pada Hotel *Swiss-Belinn* Legian.

Kendala dalam penanganan keluhan tamu oleh *Front Desk Agent* pada Hotel *Swiss-Belinn* Legian yakni adanya keterbatasan penguasaan bahasa Inggris. Adanya keterbatasan penguasaan bahasa Inggris menjadi kendala dalam menangani *complaint* di Hotel *Swiss-Belinn* Legian. Pada Hotel *Swiss-Belinn* Legian sendiri telah memberikan standarisasi agar *staff* hotel tersebut memiliki kecakapan dalam berbahasa, minimal bahasa Inggris. Namun bahasa Inggris merupakan bukan bahasa ibu, tamu yang datang tidak hanya berasal dari negara yang menggunakan bahasa Inggris sehingga hal tersebut menjadi kendala.

- 3) Upaya yang dilakukan oleh *Front Desk Agent* untuk mengatasi kendala dalam penanganan keluhan tamu pada Hotel *Swiss-Belinn* Legian.

Adapun upaya yang dilakukan oleh *Front Desk Agent* dalam mengatasi kendala penanganan keluhan tamu pada Hotel *Swiss-Belinn* Legian yakni memberikan *training* pelatihan bahasa Inggris pada *Front Desk Agent*. *Human Resources Development* memberikan pelatihan bahasa Inggris kepada *Front Desk Agent* guna agar kemampuan penguasaan bahasa Inggris mereka semakin bagus dan juga meningkat, kemampuan berbicara bahasa Inggris dan komunikasi pun akan semakin lancar dan benar dan mengurangi *miscommunication* kepada tamu. Diadakannya juga *role playing* cara menangani keluhan tamu guna memberikan hasil belajar yang lebih baik, mengembangkan keterampilan berpikir serta mampu memecahkan masalah dengan memutuskan dengan cepat tindakan yang diambil sebagai solusi atas masalah yang dihadapi.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka simpulan yang dapat ditarik 2 simpulan berikut.

- 1) Peranan *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tamu pada Hotel *Swiss-Belinn* Legian.

Front Desk Agent adalah salah satu bagian yang berada dalam *Front Office Department* yang mempunyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan yang baik. Peranan *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tamu pada Hotel *Swiss-Belinn* Legian sudah memenuhi standar operasional prosedur karena *setiap komplain segera di follow up sesuai dengan standar operasional prosedur*. Keluhan adalah sebuah ekspresi ketidakpuasan dari seorang pelanggan atau tamu terhadap barang atau jasa yang tidak sesuai dengan harapan. Keluhan tamu harus dilihat sebagai sebuah kesempatan untuk melayani tamu dengan lebih baik dan sebuah kesempatan untuk mempererat hubungan. Keluhan tamu dianggap sebagai hal positif karena dengan tamu komplain kita bisa semakin dekat dengan tamu, ketika kita bisa menyelesaikannya dengan bagus tamu itu bisa menjadi *repeater*.

- 2) Kendala yang dihadapi oleh *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tamu pada Hotel Swiss-Belinn Legian.

Adanya keterbatasan penguasaan bahasa Inggris menjadi kendala dalam menangani *complaint* di Hotel Swiss-Belinn Legian. Pada Hotel Swiss-Belinn Legian sendiri telah memberikan standarisasi agar *staff* hotel tersebut memiliki kecakapan dalam berbahasa, minimal bahasa Inggris. Namun bahasa Inggris merupakan bukan bahasa ibu, tamu yang datang tidak hanya berasal dari negara yang menggunakan bahasa Inggris sehingga hal tersebut menjadi kendala.

- 3) Upaya yang dilakukan oleh *Front Desk Agent* untuk mengatasi kendala dalam penanganan keluhan tamu pada Hotel Swiss-Belinn Legian.

Human Resources Development memberikan pelatihan bahasa Inggris kepada *Front Desk Agent* guna agar kemampuan penguasaan bahasa Inggris mereka semakin bagus dan juga meningkat, kemampuan berbicara bahasa Inggris dan komunikasinya akan semakin lancar dan benar, dan juga mengurangi *misscommunication* kepada tamu. Diadakannya juga *role playing* cara menangani keluhan tamu guna memberikan hasil belajar yang lebih baik, mengembangkan keterampilan berpikir serta mampu memecahkan masalah dengan memutuskan yang tindak lanjut atas masalah yang dihadapi dengan cepat.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan simpulan di atas maka saran yang ditawarkan penulis adalah bekerja mengikuti Standar Operasional Prosedur. Artinya, *Front Desk Agent* hendaknya lebih memperhatikan Standar Operasional Prosedur dalam menangani keluhan tamu untuk dipatuhi, sedangkan terkait kendala komunikasi dapat disarankan agar *Front Desk Agent* lebih meningkatkan lagi kemampuan dalam berbahasa Inggris yang baik supaya memperlancar berkomunikasi dengan tamu dalam menangani keluhan tamu. Dalam hal membangun tim yang solid, didorong untuk meningkatkan komunikasi antar sesama *Front Desk Agent* agar dapat menciptakan iklim kerjasama yang baik.

Daftar Pustaka

- Adi Soenarno. 2006. *Front Office Management*. Andi Yogyakarta
- Agusnawar. 2002. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Agustinus Darsono. 1992. Kantor Depan Hotel. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Aziz Nur Rosyid, Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata Universitas Stikubank Semarang tahun 2016 “Pengaruh Pelayanan *Front Office Staff* Terhadap Keluhan Tamu Di Pandanaran Hotel Semarang”
- Bagyono. 2012. Pengertian Kantor Depan. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Bardi, James A. 2007. *Hotel Front Office Management*. John Wiley & Sons Inc., Hoboken, New Jersey. Canada
- Darsono. 1992. Pengertian *Front Desk Agent*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2005 Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga Balai Pustaka, Jakarta.
- Handika H.P. 2010. Pengertian Keluhan Tamu. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Indria Ayu Jayanti, Konsentrasi *Public Relation*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun 2009 “Penanganan komplain oleh *front line staff* di Hotel Baron Indah Solo dalam menjaga *image* di hotel dimata pelanggan”
- Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi (2002), *Hotel Front Office*. Edisi pertama. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Moekijat. 2008. Pengertian Standar Operasional Prosedur. Yogyakarta

- Poerwadarminata. 2003. *Pengertian Peranan*. Yogyakarta
- Purwanto. 2009. *Front Office Kantor Depan*. Yogyakarta: Grafindo
- Sailendra. 2015. *Pengertian Standar Operasional Prosedur*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sambodo dan Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sihite. 2006. *Pengertian Hotel*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suyanto, Edy. 2017. *Cara menangani tamu hotel complain*.