

ANALISIS PENANGANAN GUEST COMPLAIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT DESK HARRIS HOTEL BATAM CENTER

Bet El Silisna Lagarense¹, Jesel Erlangga B. Angsana², Margaretha N, Warroka³,
Merryany Theovanny Bawole⁴, Benny I. Towoliu⁵

¹ Program Studi D4 Manajemen Pariwisata Global, Politeknik Negeri Manado

² HARRIS Hotel Batam Center

^{3,4} Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Manado

⁵ Program Studi D4 Perhotelan, Politeknik Negeri Manado

Jl. Raya Politeknik, Buha, Kec. Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara

E-mail: betel.lagarense@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the impact of front office service quality on customer satisfaction in handling guest complaints at HARRIS Hotel Batam Center. The research method used is a qualitative approach, gathering data through observations made during an internship at HARRIS Hotel Batam Center. Data collection is conducted using a combination of documentation through reviews to determine the volume of complaints about the hotel and assess how front office service quality impacts customer satisfaction. The results show that front office service quality has a significant effect on customer satisfaction. This finding suggests that improving service quality in the front office can enhance customer satisfaction, which in turn can increase customer loyalty and benefit the hotel. This study contributes to hotel management's efforts to improve service quality and customer satisfaction.

Keywords: *service quality, guest complaints, customer satisfaction.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan pelanggan pada penanganan Guest Complain di HARRIS Hotel Batam Center. Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode kualitatif menggunakan pengumpulan data melalui observasi semasa melakukan PKL di HARRIS Hotel Batam Center. Penggunaan pengumpulan data dilakukan memakai perpaduan dokumentasi by review untuk mengetahui seberapa banyak review mengenai keluhan terhadap hotel, dampak kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di HARRIS Hotel Batam Center sangat besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan front office mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada bagian front office dapat meningkatkan taraf kepuasan pelanggan, yang di gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta keuntungan bagi hotel. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi manajemen hotel dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, guest complain , kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Guest Complaints (keluhan tamu) adalah persoalan atau ketidakpuasan yang diungkapkan oleh tamu terkait pengalaman mereka di hotel atau tempat penginapan lainnya. Keluhan dapat bervariasi mulai dari ketidakpuasan terhadap pelayanan, fasilitas yang tidak memenuhi harapan, kebisingan, kebersihan yang kurang, atau masalah lain yang memengaruhi kenyamanan atau kepuasan tamu. Menurut Bagyono dalam Damdam Damiyana (2020), *front officer* berasal dari bahasa Inggris “*front*” yang memiliki arti depan dan “*office*” yang memiliki arti kantor. *Front Officer* merupakan kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan hotel adalah sebuah *departemen* di hotel yang letaknya di bagian depan. Pada kegiatan operasional hotel, salah satu departemen yang dianggap punya peran penting adalah *Front Office Department*. Penting bagi *front desk agent* atau *staff* hotel lainnya untuk menangani keluhan tamu dengan cepat dan profesional. Ini melibatkan mendengarkan keluhan menggunakan penuh perhatian, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami tamu, serta memberikan solusi atau kompensasi yang sinkron dengan situasi. Penanganan yang efektif terhadap keluhan tamu dapat membantu mempertahankan reputasi hotel dan memastikan kepuasan tamu.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Daryanto dan Setyabudi, (2014 : 32) “Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk”. Sewaktu peneliti melakukan PKL di HARRIS Hotel Batam Centel peneliti mendapati ada beberapa masalah yang dapat menimbulkan *guest complain* terhadap hotel, terutama pada bagian *room* dan *breakfast* untuk tamu yang monoton, sehingga peneliti bisa mendapatkan beberapa informasi yang berguna yang bisa dijadikan kajian dan pengetahuan dan keterampilan yang di dapat. Dalam keluhan mengenai fasilitas kamar yang disediakan oleh pihak hotel yang belum di tingkatkan berupa *Air Conditioner (AC)* yang sering menyebabkan kebisingan dan ada juga yang sampai bocor sehingga mengganggu atau bisa membuat tamu bisa menjadi kurang puas menginap di hotel tersebut.

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima). Peneliti menemukan bahwa tamu sering mengeluhkan proses *check-in* yang lambat, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan keluhan yang diarahkan kepada pihak hotel, terutama kepada *front desk Agent*. Sebagai solusi untuk mengatasi keluhan tersebut, hotel bisa mempertimbangkan untuk meningkatkan tipe kamar atau memperbaiki interior kamar menjadi tanggapan terhadap keluhan tamu tentang kualitas kamar. Selain itu, untuk mengatasi keluhan tentang hidangan sarapan yang monoton, peneliti menyarankan agar hotel mengubah hidangan sarapan setiap hari menggunakan tema yang tidak sama untuk setiap harinya. Hal ini bisa memberikan variasi serta menaikkan kepuasan tamu terhadap layanan sarapan yang disediakan oleh hotel.

Teknik dalam Penanganan Guest Complaint

Berikut beberapa teknik (Brotherton and Wood, 2008) yang dapat diterapkan dalam penanganan keluhan tamu:

1. TEACH Technique:

- **T (Thank):** Terima kasih atas keluhan yang disampaikan.
- **E (Empathize):** Tunjukkan empati terhadap masalah yang dihadapi tamu.
- **A (Apologize):** Minta maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan.
- **C (Clarify):** Klarifikasi dan perjelas masalah untuk memahami situasinya.
- **H (Help):** Tawarkan solusi dan bantu untuk menyelesaikan masalah.

2. LEARN Technique:

- **L (Listen):** Dengar dan pahami keluhan tamu.
- **E (Empathize):** Rasakan apa yang dirasakan tamu.
- **A (Acknowledge):** Akui masalahnya.
- **R (Respond):** Berikan solusi atau respon yang sesuai.
- **N (Notify):** Beritahukan langkah selanjutnya atau follow-up.

3. Apology and Recovery Model:

Dalam model ini, penting bagi staf untuk meminta maaf dengan tulus dan mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki situasi. Pemulihan ini bisa meliputi kompensasi atau tindakan lain yang dapat mengurangi ketidakpuasan tamu.

METODE

Peneliti mengambil jenis penelitian kualitatif dikarenakan berdasarkan observasi selama melakukan Penelitian di HARRIS Hotel Batam Center, saya mendapatkan beberapa *Guest Complain* Secara langsung yang sudah saya observasi bagaimana Upaya industry dalam meningkatkan pelayanan Staff terhadap tamu yang akan menginap di HARRIS Hotel Batam Center. Jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu jenis kualitatif deskriptif atau non numerik yang berupa *guest comment* di *online review*. Jenis data yang satu ini bisa didapatkan melalui isian observasi, dokumentasi review, dan studi literatur. Metode Pengumpulan Data yang dipilih yaitu dengan metode observasi dan dokumentasi. Metode observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan merekam fenomena yang diamati secara langsung. Metode Dokumentasi digunakan merupakan metode sebagai pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, dan bahan referensi lain. Metode Observasi adalah metode yang digunakan peneliti untuk meneliti rumusan masalah yang terdapat dalam HARRIS Hotel Batam Center, dengan hasil rumusan masalah yang paling banyak terjadi yaitu *Guest Complain* atau keluhan tamu dan metode dokumentasi sebagai lampiran bukti berupa *screenshot guest review* yang menjadi keluhan dari tamu dan untuk studi literatur untuk melengkapi referensi.

KAJIAN TEORETIK

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam industri perhotelan, di mana kepuasan tamu menjadi prioritas utama. Front office department (FO) adalah bagian pertama yang

berhubungan langsung dengan tamu, sehingga segala keluhan (guest complaint) yang diterima di departemen ini perlu ditangani dengan cepat dan tepat. Penanganan yang baik terhadap keluhan tamu akan membantu meningkatkan citra hotel dan berpotensi meningkatkan kepuasan serta loyalitas tamu. Guest complaint merujuk pada ketidakpuasan yang dirasakan tamu terhadap layanan yang diterima, baik terkait fasilitas, sikap karyawan, atau layanan yang tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, penting bagi departemen front office untuk memiliki prosedur yang jelas dalam menangani setiap keluhan yang masuk.

HARRIS Hotel Batam Center menerima *Guest Complain* dengan keluhan terbanyak terkait kamar yang digunakan, di ikuti oleh layanan staf yang diberikan dan keluhan mengenai sarapan yang disajikan. Penyebab utama keluhan kamar adalah kondisi kamar yang menggunakan AC bermodel lama dan fasilitas yang belum ada peningkatan. Keluhan layanan staf sering kali disebabkan oleh sikap yang kurang ramah dan respons yang lambat. Peneliti mengambil data *review* dengan total 20 *review complain* dengan *review booking* sebagai berikut:

Tabel 1:1 Pembagian Jumlah Guest Complain

Jenis Complain	Total Complain	Bobot/Complain	Total Persen
Kamar	10	5%	50%
Breakfast	5	5%	25%
Kulalitas Pelayanan	5	5%	25%
			100%

Sumber: Data olahan peneliti, 2023

Jadi untuk total keseluruhan dari *Guest Complain* yaitu 100% Dengan jumlah Complain yang di terima 50% mengenai kamar, 25% mengenai kualitas pelayanan staff dan 25% mengenai Sarapan dan untuk perhitungan data adalah 5% dikalikan total Complain berdasarkan data yang sudah tertera di tabel dibawah. Di antara keluhan pelanggan, ada keluhan tentang kamar, sarapan, dan kualitas pelayanan staf hotel. Keluhan terbanyak terkait kondisi kamar, diikuti oleh keluhan tentang pelayanan dan kualitas sarapan. sehingga penelliti mendapatkan masalah terbesar yang menjadi keluhan tamu terhadap HARRIS Hotel Batam Center adalah mengenai kamar. Keluhan kamar dan layanan staf disebabkan oleh AC yang sudah lama dan fasilitas yang perlu ditingkatkan.dan adanya keluhan yang dapat ditimbulkan oleh sarapan yang kurang bervariasi dan pelayanan staff yang dapat menjadi missskomunikasi antara sesama staff yang dapat menimbulkan keluhan tau yang dapat menurunkan reputasi HARRIS Hotel Batam Center.

Dampak dari Guest Complain: Dampak dari Guest Complain yang diberikan berupa turunnya reputasi dari pihak industry melalui review online yang di berikan oleh tamu, dan dapat mempengaruhi pendapatan dari pihak hotel, dan juga dapat menurunkan minat dari tamu yang akan menginap di HARRIS Hotel Batam Center.

Penanganan guest complaint yang efektif memiliki banyak manfaat, baik bagi tamu maupun hotel itu sendiri. Beberapa manfaat utama dari penanganan keluhan yang baik antara lain:

1. **Meningkatkan Kepuasan Tamu:** Tamu yang merasa keluhannya didengarkan dan ditangani dengan baik akan merasa dihargai dan puas. Hal ini akan berdampak positif terhadap loyalitas dan kemungkinan tamu kembali lagi.
2. **Citra Positif Hotel:** Proses penanganan keluhan yang cepat dan efektif dapat meningkatkan citra hotel. Tamu yang puas dengan cara penanganan keluhan cenderung memberikan ulasan positif.
3. **Mengurangi Dampak Negatif:** Dengan menangani keluhan secara efektif, hotel dapat mencegah keluhan tersebut berkembang menjadi masalah yang lebih besar yang dapat mempengaruhi reputasi atau bisnis hotel.
4. **Meningkatkan Kualitas Pelayanan:** Proses penanganan keluhan memungkinkan hotel untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan yang diberikan, baik dari sisi kualitas staf, fasilitas, maupun sistem pelayanan yang ada.

Optimalisasi peran dari front desk agent: Perusahaan harus memberikan pelatihan, pengawasan, dan *briefing* kepada karyawan yang bekerja di *Front Desk Agent* agar mereka dapat meningkatkan layanan, memahami keluhan tamu, dan memberikan solusi yang tepat. dan menjadi alternatif bagi Tamu agar tamu dapat merasa nyaman saat menginap di HARRIS Hotel Batam Center sehingga apa yang menjadi keluhan terhadap pihak Hotel dapat berkurang. Mereka yang bertugas di meja depan (FDA) harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka, terutama dalam menangani keluhan tamu agar supaya keluhan yang di dapati oleh pihak Hotel dapat di minimalisir dan mengurangi *Review* Negatif agar supaya reputasi dari HARRIS Hotel Batam Center dapat terjaga dengan baik dan meningkatkan minat tamu yang akan menginap di HARRIS Hotel Batam Center. Ada keluhan tentang perabotan kamar, kebersihan, dan AC yang tidak berfungsi dengan baik, Data yang di ambil oleh peneliti melalui *Guest Review* yang dikumpulkan sehingga peneliti mendapatkan bahwa keluhan terbanyak terhadap HARRIS Hotel Batam Center adalah mengenai Kamar, Sarapan dan Kualitas Pelayanan. Dan perlu adanya optimalisasi dari pihak industry untuk mengembangkan fasilitas hotel yang belum di tingkatan sehingga dapat munculnya keluhan mengenai fasilitas yang perlu di tingkatan. Perlu juga optimalisasi mengenai pelayanan staf yang dapat meningkatkan reputasi hotel melalui *review* yang baik mengenai pelayanan yang diberikan staf kepada tamu.

Hal yang perlu di optimalisasikan oleh pihak HARRIS Hotel Batam Center yaitu:

- a. Breakfast: Sarapan menjadi hal yang penting terhadap reputasi hotel, maka dari itu perlu adanya optimalisasi dari pihak industry berupa perubahan menu setiap harinya, agar supaya tamu yang menginap terutama tamu *longstay guest* tidak memberikan keluhan pada bagian sarapan pada setiap harinya.
- b. Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan yang diberikan dari pihak hotel dapat menarik atau meningkatkan loyalitas tamu terhadap hotel, maka dari itu perlu adanya peningkatan atau optimalisasi dari pihak industry terhadap kualitas pelayanan yang ada yang dapat mempengaruhi dan menimbulkan dampak terhadap hotel melalui *guest review*.
- c. Kamar/Room: Dapat dilihat melalui hasil penelitian yang ada dan sudah dilampirkan pada Tabel 1 bahwa banyaknya keluhan mengenai kamar yang gunakan memiliki fasilitas yang belum ditingkatkan, maka dari itu perlu adanya peningkatan dari pihak industry terhadap

kamar yang disediakan, agar supaya tamu mendapatkan kenyamanan saat menginap di HARRIS Hotel Batam Center. Menurut hasil observasi, FDA mengatur jadwal dan berkomunikasi dengan baik, tetapi perlu perbaikan untuk memenuhi kebutuhan tamu tepat waktu. Kualitas Layanan dari FDA Analisis kualitas pelayanan FDA menunjukkan perbandingan antara pelayanan yang dilihat orang dan yang diharapkan orang. Identifikasi area perbaikan, perencanaan strategi, implementasi, pengawasan, evaluasi, dan penyesuaian berkelanjutan adalah semula bagian dari proses optimalisasi. Harris Hotel Batam Center diharapkan dapat meningkatkan layanan kepada tamu dan mengurangi keluhan dengan mengoptimalkan penanganan keluhan.

Keluhan tentang sarapan meliputi variasi makanan, kualitas pembuatan makanan, dan pelayanan staf. Dalam penanganan *Guest Complain* dari staf *Front Desk Agent* tidak memberikan kesan buruk kepada tamu, dan sering membantu keluhan tamu. Dari hasil pengamatan Staff FDA sering *handle complain* dengan baik dan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di HARRIS Hotel Batam Center. Kendala di dalam suatu kegiatan operasional merupakan hal yang lumrah terjadi. Namun, walaupun begitu setiap kendala yang dialami perlu dievaluasi agar menemukan solusi yang tepat hingga bisa meminimalisir terjadi lagi kendala tersebut. Memberikan pelayanan terbaik, seorang *Front Desk Agent* kerap mengalami satu kendala kendala. Melalui pengamatan dan pengalaman peneliti, peneliti menemukan kendala yang dialami *Front Desk Agent* yaitu *Guest Complain* yang sering menjadi keluhan terhadap pihak Manajemen HARRIS Hotel Batam Center. Berdasarkan analisis data yang telah dibuat mengenai hasil Standar Operasional Prosedur, telah baik dilakukan oleh *staff Front Desk Agent*, namun masih ada hal penting yang belum maksimal dilakukan oleh *staff Front Desk Agent* seperti masih ada Staff FDA yang belum terlalu menguasai bagaimana *handle in coming calls and out going calls*, Staff FDA juga sering lupa melakukan *Follow Up* terhadap *Guest Complain* yang sudah di dapatkan oleh Shift Sebelumnya dan kebutuhan tamu yang lain kali belum terpenuhi dengan baik. Hal ini menyebabkan adanya *Guest Complain* atau keluhan tamu yang bisa berdampak buruk terhadap *review* HARRIS Hotel Batam Center.

Proses Penanganan Guest Complaint di Front Office Department pada HARRIS Hotel Batam Center

Penanganan keluhan tamu yang baik memerlukan langkah-langkah yang sistematis, antara lain:

1. Penerimaan Keluhan:

- a. **Empati:** Staf front office harus mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian dan menunjukkan empati terhadap tamu. Hal ini menunjukkan bahwa hotel peduli terhadap kebutuhan dan pengalaman tamu.
- b. **Mendokumentasikan Keluhan:** Penting untuk mencatat semua keluhan yang diterima agar bisa dianalisis lebih lanjut. Ini juga membantu dalam menentukan apakah masalah tersebut bersifat individual atau berulang.

2. Investigasi dan Verifikasi:

Staf harus mengumpulkan informasi terkait keluhan tersebut, seperti kejadian yang mendasari masalah, waktu, dan pihak yang terlibat. Jika perlu, staf front office harus berkoordinasi dengan departemen lain untuk memverifikasi keluhan tersebut.

3. Penyelesaian Keluhan:

- a. Staf front office harus memberikan solusi yang cepat dan memadai. Solusi yang ditawarkan harus sesuai dengan kebijakan hotel dan mempertimbangkan kepuasan tamu.
- b. Jika masalah tersebut tidak dapat diselesaikan langsung, staf harus memberikan informasi mengenai langkah-langkah selanjutnya.

4. Follow-Up:

Setelah keluhan ditangani, penting untuk melakukan tindak lanjut guna memastikan bahwa tamu puas dengan solusi yang diberikan. Ini juga memberi kesan bahwa hotel benar-benar peduli terhadap pengalaman tamu.

5. Evaluasi dan Perbaikan:

Hotel harus menganalisis keluhan yang masuk untuk mengetahui pola atau masalah yang sering terjadi. Dengan demikian, hotel dapat mengambil tindakan perbaikan pada sistem pelayanan atau fasilitas yang ada.

KESIMPULAN

Penanganan keluhan tamu yang efektif sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di departemen front office. Tidak hanya membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi tamu, tetapi juga menjadi kesempatan untuk melakukan perbaikan dalam berbagai aspek pelayanan. Dengan pelatihan yang baik bagi staf, prosedur yang jelas, dan penggunaan teknik penanganan yang tepat, hotel dapat meminimalkan dampak negatif dari keluhan dan mengubahnya menjadi peluang untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu di HARRIS Hotel Batam Center. Penanganan keluhan yang baik bukan hanya tentang memecahkan masalah yang dihadapi tamu, tetapi juga tentang menjaga hubungan jangka panjang dengan tamu, yang pada gilirannya akan mendukung keberlanjutan bisnis hotel. Penyebab keluhan terhadap hotel adalah mengenai fasilitas yang belum ditingkatkan berupa AC yang sering leaking atau bising dan juga fasilitas yang belum ditingkatkan, menu sarapan yang monoton dan juga kualitas pelayanan yang sering kerap menjadi keluhan dari tamu terhadap pihak industry. *Guest Complaint* tersebut dapat memberikan dampak yang sangat besar tentang *review* terhadap pihak hotel sehingga dapat menurunkan reputasi dan minat tamu yang akan menginap terhadap pihak HARRIS Hotel Batam Center. Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh FDA di HARRIS Hotel Batam Center sudah cukup baik berdasarkan checklist observasi yang dilakukan oleh penelliti (ditampilkan dalam Tabel 4.6), masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Hal ini penting untuk mengurangi keluhan tamu dan menghindari review buruk yang dapat mempengaruhi citra hotel. Optimalisasi pelayanan terus-menerus diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono Damiyana, D., & Dina, M. S. (2020). Tugas dan tanggung jawab *staff front office* pada Rumah Sakit Mekarsari. *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 9 No. 1. Jakarta: Politeknik LP3I Jakarta.
- Brotherton, B., & Wood, R. (2008). *The Business of Hospitality*. Pearson Education.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Davidow, M. (2003). "Organizational responses to customer complaints: What works and what doesn't," *Journal of Service Research*, 5(3), 225-250.
- Davidson, R., & Cope, B. (2003). *Business Travel and Tourism*. Butterworth-Heinemann.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Pelanggan)*. Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Jones, P., & Lockwood, A. (2004). *The Management of Hotel Operations*. Thomson Learning.
- Wong, K. K., & Kwong, L. P. (2003). "Customer complaints and service recovery in hospitality management," *International Journal of Hospitality Management*, 22(2), 149-158.