

# Tinjauan Penanganan Keluhan Tamu di Fox Harris City Center Bandung

1<sup>st</sup> Annisa Nur Aulia  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

annisanuraulia@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Dendi Gusnadi  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Riza Taufiq  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

rizataufiq@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**—Penelitian ini membahas tentang Tinjauan Penanganan Keluhan Tamu di Hotel Fox Harris City Center Bandung. Keluhan atau komplain tamu merupakan bentuk ketidakpuasan seseorang terhadap produk atau jasa yang di tawarkan. Komplain yang tidak tertangani dengan baik akan menimbulkan kerugian bagi pihak hotel, oleh karena itu pihak hotel dan staff nya harus bisa menangani keluhan tamu karena tamu juga dapat memberikan ulasan langsung bagaimana mereka di layani selama menginap di hotel. Penyebab keluhan tamu dalam pelayanan terkait keluhan tamu adalah petugas front office tidak menerapkan prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Sedangkan penyebab dari aspek keluhan sikap adalah sikap petugas front office yang kurang ramah dalam melayani tamu.

**Kata kunci**— Keluhan tamu, pelayanan, penanganan

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu sarana penunjang perekonomian di berbagai negara, di Indonesia sendiri sektor pariwisata sudah mulai dilihat dan dikembangkan melalui program *Wonderfull* Indonesia. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanandan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Seiring bertambahnya waktu bangunan dan fasilitas hotel pun mengalami kerusakan, dan harus segera di perbaiki. Namun jika sudah diperbaiki terkadang masih menimbulkan kendala sehingga bisa mengganggu kenyamanan tamu. Jika sudah mengganggu kenyamanan tamu bisa *complaint* kepada pihak hotel . Selain dari bangunan dan fasilitas biasanya dari makanan pun bisa terjadi *complaint*. Maka dari itu pihak hotel terutama *receptionist* harus mempunyai sikap dan kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu khususnya waktu menghadapi tamu *complaint* . Pada saat memberikan pelayanan atau etika yang benar sangat dibutuhkan kesabaran yang tinggi apalagi jika sedang

menangani keluhan para tamu. Pada kondisi ini kita harus tenang dalam menanganinya, memeberikan ucapan yang

sopan agar tamu tidak tersinggung dan juga terciptanya hubungan baik antara tamu dan kita. *Front office* merupakan tempat pertama kali datang dan terakhir kali berada sebelum meninggalkan hotel. Ada banyak faktor yang menyebabkan keluhandari tamu dan tidak ada satu hotel pun yang terbebas dari keluhan. Salah satu industri perhotelan yang ada di Bandung yaitu Fox Harris City Center. Hotel ini merupakan hotel berbintang 4. Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di Fox Harris City Center Bandung. Penulis menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* , yaitu adanya keluhan tamu kepada *front office* mengenai AC yang kurang dingin, ketika masuk ke kamar karpet kotor, Pembuangan di toilet tersumbat. Dan jika sedang *High Season* biasanya pasti ada keterlambatan untuk membetulkan yang rusak atau request tamu yang belum diantar ke kamar . Dan disini lah tamu datang ke *front office complaint* mengenai keluhannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menangani keluhan tamu?
2. Bagaimana cara mengembalikan kepuasan tamu?

## II. KAJIAN TEORI

### A. Pengertian Hotel

Hotel menurut rumekso (2002:2). Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Hotel menurut Sulastiyono (2006:5) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

## B. Departemen Hotel

Departemen di hotel terbagi menjadi beberapa bagian yaitu, *Housekeeping department*, *Front Office Department* dan *Food and beverage department*, masing-masing *department* tersebut memiliki pengertian sebagai berikut:

### 1. *Housekeeping Department*

*Housekeeping* adalah salah satu departemen yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar dan area umum lainnya

### 2. *Front Office*

*Front Office* berasal dari Bahasa Inggris "Front" yang artinya depan, dan "Office" berarti kantor. *Front office* adalah kantor depan. Kantor depan hotel merupakan sebuah departemen hotel yang letaknya paling depan. Tepatnya tidak terlalu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*.

### 3. *Food and Beverage Department*

*Food and Beverage* merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, *restaurant*, makanan karyawan dan sebagainya

## C. Tujuan Front Office

Tujuan dari kantor depan hotel adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan jumlah tamu langganan.
- Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun
- Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu.
- Membentuk citra hotel yang positif

## D. Tugas Department Front Office

- Melakukan penjualan kamar hotel
- Menyampaikan segala informasi tentang hotel
- Mengkoordinasi pelayanan tamu
- Menyusun laporan status kamar
- Mengurus pembayaran tamu
- Menyusun riwayat kunjungan tamu

## E. Peran Front Office

Menurut Bagyo dan Sambodo (2006) menjelaskan bahwa *front office* ini merupakan bagian yang vital dalam menentukan keberhasilan sebuah bisnis penginapan. Karena pendapatan terbesar sebuah hotel bersumber dari penjualan kamar, sementara pendapatan terbesar kedua bersumber dari sektor *food and beverage*.

Peran front office:

- Memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu yang menginap.
- Sebagai tempat pusat informasi dan komunikasi.

c. Sebagai sumber informasi potensial dalam pemasaran dan penjualan.

## F. Peralatan yang dibutuhkan di Front Office

- Front Office Counter
- Room rack
- Information rack
- Reservation rack
- Komputer
- Bill track
- Safe deposit box
- Telepon
- Fax machine
- Key drop box
- Luggage trolley

## G. Keluhan tamu

Keluhan tamu yang sering saya jumpai di Fox Harris

- Kartu akses tidak dapat digunakan
- Kamar berbau
- AC kurang dingin
- Saluran air tersumbat
- Makanan ketika breakfast kurang bervariasi.

## H. Penanganan Keluhan Tamu

Penanganan keluhan yang baik dapat membuat pola pikir tamu yang semula tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan dan fasilitas.

Cara penanganan keluhan tamu di Fox Harris City Center

- Mendekati tamu dan menanyakan ada yang bisa dibantu
- Mendengarkan semua keluhan tamu
- Meminta maaf atas kejadian yang tidak menyenangkan.
- Menyelesaikan keluhan dengan cepat
- Mengucapkan terima kasih kepada tamu karena keluhan nya bisa menjadikan pembelajaran untuk kedepannya dan memastikan kejadian yang tidak menyenangkan tidak akan terjadi lagi.

## I. SOP Front Office

### 1. Reservasi melalui e-mail/website

- Menerima reservasi dari kantor
  - Memasukkan data reservasi tamu ke sistem, sesuai dengan tipe kamar dan lama tamu menginap.
- Menuliskan semua data-data yang menyangkut tentang spesial *request*, *honeymoon package*, *birthday celebration*, *transfer request* atau *pick up* dan lain-lain. Dan memasukan data tamu kedalam file *Front Offices* sesuai tanggal, bulan dan tahun.

### 2. Reservasi melalui telepon

- Greeting* ke tamu, sesuai dengan waktu saat menerima telepon.
- Menanyakan nama tamu secara lengkap.
- Menanyakan tipe kamar dan berapa hari tamu akan menginap.
- Memberikan harga kamar kepada tamu apabila harga telah disepakati maka proses reservasi dilanjutkan.

e.Meminta nomor telepon tamu dan nomor kredit *card* sebagai garansi.

f.Menjelaskan ke tamu tentang prosedur reservasi prosedur pembatalan reservasi secara lengkap dan benar.

g.Menutup pembicaraan telepon dengan *greeting*, ucapan terima kasih dan jangan lupa menyebutkan nama tamu tersebut.

h,Menuliskan detail di formulir reservasi, input ke *system*, dan *file* sesuai tanggal dan bulannya.

J. Persiapan sebelum tamu check in

a. Bersihkan dan rapikan area sekitar *Front Office* dan area *Lobby*.

b.Buat *special request* (*Honeymoon cake*, fruit basket dan *Special decoration*)kalau ada dan kirim ke departemen yang bersangkutan.

c.Siapkan semua data-data dan kelengkapan reservasi dan registrasi yangdibutuhkan

d.Print *guest in house list*, *arrival* dan *departure* untuk departemen*Housekeeping* dan F&B.

e.Mempersiapkan *cold towel*.

f.Mempersiapkan welcome letter dan meminta tanda tangan *General Manager* sebagai sambutan manajemen hotel pertama

g.Mempersiapkan *welcome drink*.

h.*Check* kelengkapan fasilitas kamar dan meletakkan *welcome letter* yang sudah ditandatangani oleh GM di meja tulis dalam kamar yang sesuai.

i.Siapkan kunci kamar tamu yang akan *check-in*.

### III METODE

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya “Metodologi Penelitian kualitatif”.Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis,prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian Kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana.2003 : 150).

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu,misalnya kondisi atau hubungan yang ada,pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang telah berlangsung.

Furchan (2004:447) “menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan. Lebih lanjut dijelaskan,dalam penelitian deskriptif tidak ada perlakuan yang diberikan atau dikendalikan serta tidak uji hipotesis sebagaimana yang terdapat pada penelitian eksperimen.

#### B.Teknik penentuan informan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi banyak mengenai objek penelitian tersebut. Menurut Lexy J. Moleong didalam bukunya menyatakan “seorang informan adalah sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Dipilih guna mendapatkan informasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian,dimana terlebih dahulu peneliti menetapkan siapa saja yang menjadi informannya dan kemudian mendelegasikan tugas dibidangnya yang sesuai dengan tema penelitian, berbicara atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan oleh subjek lain”(Moleong, 2014:90)

Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai 8 Informan, yaitu *front office manager*,*supervisor* dan 6 *staff front office* yang sesuai dengan kriteria tujuan penulis, Informan yang terpilih merupakan orang yang terkait:

TABEL 3.1 DATA INFORMAN PENELITIAN  
SUMBER : PENULIS

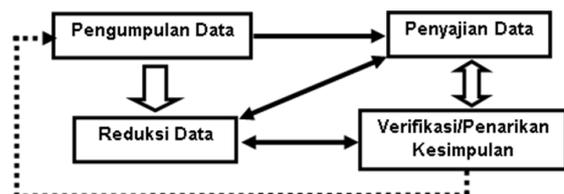
No	Nama	Jabatan
Informan Kunci		
1	Indra Hendrayana	Front Office Manager
2	Firmansyah	Supervisor
Infroman Pendukung		
3	Algie	Staff
4	Saepudin	Staff
5	Regina	Staff
6	Aminia	Staff

#### C.Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu. Metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Studi Pusaka
2. Studi Lapangan

#### D.Teknik Analisa Data



SUMBER: PENULIS

#### 1.Pengumpulan Data

Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi – narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

## 2.Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Laporan ini akan terus bertambah

## 3.Penyajian Data

Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti

## 4.Penarikan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian

## 5.Evaluasi

Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian

## E.Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.Lokasi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian Proyek Tugas Akhir ini Peneliti melakukan penelitian di Fox Harris City Center Bandung Jl.Jawa no 3,Babakan Ciamis,Kec. Sumur Bandung,Kota Bandung,Jawa Barat.

### 2.Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 1 tahun terhitung dari bulan Mei-November 2021 dan dilanjut lagi pada bulan Januari-Juni 2022. Adapun waktu persiapan pelaksanaan penelitian lapangan hingga menyelesaikan penelitian.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A.Profil Hotel

TAUZIA merupakan anggota dari *The Ascott Limited (Ascott)*, sebuah perusahaan Singapura yang telah berkembang menjadi salah satu pemilik operator penginapan internasional terkemuka. *Ascott* adalah anak perusahaan yang sepenuhnya dimiliki oleh Capita Land Limited (CapitaLand), salah satu perusahaan *real estate* terbesar di Asia yang berkantor pusat dan terdaftar di Singapura Terletak di pusat kota, FOX Harris Hotel City Center Bandung mempunyai tagline yaitu “*A Moment in Life*”.

### B.Standar Operasional *Handling Complaint* di Fox Harris

- a.Ketika tamu datang ke *Front Office* lalu *complaint* ,biasanya langsung ditangani oleh *Front Office Manager* atau *Supervisor*.
- b.Lalu mengajak tamu duduk di *lobby* sambil membicarakan *complaint*
- c.Pihak hotel mendengarkan dengan seksama,empati atas keluhan tamu
- d.Pihak hotel lalu meminta maaf atas kendala yang sedang terjadi

e.Lalu pihak hotel memberikan solusi atas permasalahan.

f.Jika tamu *complaint* tentang kamar ,biasanya kita memberikan *free upgrade room* (jika kamar masih tersedia) , atau memberikan *free breakfast* Dan jika tamu masih emosi biasanya pihak hotel memberikan *voucher* gratis menginap dan memastikan *complaint* tersebut tidak akan terjadi lagi.

### C.Tugas dan Tanggung Jawab Front Office

- 1.Menerima dan menagani reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu
- 2.Melakukan konfirmasi pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu
- 3.Menerima dan menangani kedatangan serta keberangkatan tamu.
- 4.Meminta deposit dari pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu
- 5.Memberikan informasi kepada tamu
- 6.Menangani tagihan tamu

### D.Hasil Pembahasan

#### 1.Cara menangani keluhan tamu

##### a.*Hear them out*

“mendengarkan semua keluhan tamu dengan seksama,tetap tenang, jangan pernah memotong pembicaraan tamu. *Eye contact* dan perhatikan gestur tubuh dan respon yang baik”

##### b.*Empathize*

Ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu mengenai keluhan yang disampaikan oleh tamu,menyatakan bahwa :

“jika terjadi kendala seperti air panas yang tidak panas ataupun AC yang kurang dingin,kita pasti paham dengan yang dirasakan oleh tamu. Jika posisi kita menjadi tamu pasti kita pun kesal.Dan setiap tamu berfikir ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkannya dari harga yang mereka bayar”

##### c.*Apologize*

Meminta maaf kepada tamu dan memperlihatkan bahwa kita benar benar bersalah atas kejadian yang di alami tamu dan berjanji bahwa kendala ini tidak terulang kembali. Dari pihak hotel biasanya kita memberikan *apologize letter* yang ditanda tangani oleh Front Office Manager kepada tamu tersebut dan memberikan *cake* atau *fruit basket* sebagai tanda permintaan maaf.

##### d.*Taking action and follow up*

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan tentang cara mengklarifikasi keluhan yang disampaikan tamu,menyatakan bahwa :

“yang pertama dilakukan mengidentifikasi masalah, lalu mencari tau dimana akar permasalahannya baru kita bisa mengklarifikasi masalah yang terjadi,dan dari sini kita tau sumber permasalahannya dari mana”

Selanjutnya hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan tentang cara memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh tamu

## 2. Cara mengembalikan kepuasan tamu

- a. Memberikan *cake* sebagai tanda permintaan maaf
- b. Menawarkan *Free Upgrade Room* jika *room* masih tersedia.
- c. Memberikan *Free Breakfast* kepada tamu. Jika tamu tersebut masih *complaint* biasanya pihak hotel memberikan *voucher* menginap dan memastikan jika *Check in* kembali kejadian yang kurang menyenangkan tidak akan terjadi lagi

## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

a. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* dengan menggunakan metode HEAT (*Hear them out, empathize, apologize dan taking action and follow up*). Dengan metode ini berhasil membuat tamu yang semula tidak puas menjadi puas, keluhan tamu ini tidak dapat dihilangkan tetapi dapat diminimalkan

b. Kepuasan tamu merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam hotel. Kepuasan tamu merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu hotel. Pihak hotel harus melakukan pengelolaan *service quality* agar dapat mempertahankan kepuasan tamu. Kualitas pelayanan juga sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan kualitas hotel dan mampu bersaing dengan hotel lain. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan memuaskan.

### B. Saran

a. Penerapan standar operasional prosedur *handling complaint* sudah baik akan tetapi yang saya temui kebanyakan *complaint* dari *room* seperti *pillow case* kotor, *pillow* sudah kuning, karpet kotor. Sebaiknya pihak *management* mengganti semua barang yang sudah kurang enak dilihat. Sehingga *complaint* bisa di minimalkan

b. Sebaiknya pihak hotel harus terus meningkatkan kepuasan tamu dalam upaya menciptakan tamu yang loyal. Hal ini merupakan kunci sebuah hotel untuk membentuk loyalitas tamu, selain itu kualitas pelayanan yang memuaskan juga dapat menciptakan loyalitas

## REFERENSI

Amel. Complaint. Blogspot.com. Published 2015. Accessed August 18, 2022.

<http://amaliyaamel15.blogspot.com/2015/12/complaint.html>

ARTIKEL KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN – Taufiq Jibu. Taufiq Jibu. Published March 31, 2013. Accessed August 18, 2022. <https://www.taufiqjibu.com/2013/03/31/artikel-kepuasan-dan-loyalitas-konsumen/>

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1 Definisi Front Office Departement.

<http://repository.unmuha.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/1478/8.%20Bab%20II.pdf?sequence=10&isAllowed=y>

HOTEL DAN SEJARAHNYA. (2016). Retrieved 11 August 2022,

<https://hotel-management.binus.ac.id/2016/08/01/hotel-dan-sejarahny/0>

Indonesian Hotelier. Sifat dan Karakter yang Harus Dimiliki oleh Karyawan Hotel Halaman 1. Kompasiana.com. KOMPASIANA. Published October 6, 2016. Accessed August 11, 2022.

<https://www.kompasiana.com/hotelier-co-id/57f5a743a7afbdca072b2a14/sifat-dan-karakter-yang-harus-dimiliki-oleh-karyawan-hotel>

Pengertian Hotel dan Definisi Hotel -. (2014). Retrieved 11 August 2022, from <https://jenishotel.info/pengertian-hotel>

Pengertian Front Office: Peran, Struktur Organisasi, Fungsi dan Tugas. (2020). Retrieved 11 August 2022, from <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-front-office/>

Studi P, Perhotelan M, Pariwisata J. Penanganan Keluhan Tamu oleh karyawan front office di Grand Rocky Hotel Bukittinggi Oza Syafriani.:2016. Accessed August 18, 2022 <https://media.neliti.com/media/publications/72782-ID-penanganan-keluhan-tamu-oleh-karyawan-fr.pdf>

Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). The Application Of Hygiene And Sanitation As An Effort To Improve The Quality Of Patisserie Products. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).