

PENGARUH PELAYANAN *FRONT OFFICE STAFF* TERHADAP KELUHAN TAMU DI PANDANARAN HOTEL SEMARANG

Azis Nur Rosyid¹, Sri Yulianto Fajar Pradapa², Ndaru Prasastono³
Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata Universitas Stikubank Semarang
Jl. Kendeng V Bendan Ngisor, Semarang
Telp. (024) 8414979
E-mail: keyteya@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul *Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu Pandanaran Hotel Semarang*. Saat ini kondisi persaingan hotel semakin ketat, dengan permintaan dan harapan tamu yang semakin variatif, muncul banyak keluhan dari tamu. *Front office* dituntut untuk dapat bersikap cekatan dalam menjadi *problem solver*. Objek penelitian dari peneliti adalah *Pandanaran Hotel Semarang*. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dengan salah satu *Front Office Department Pandanaran Hotel Semarang*, selain itu juga didukung dengan beberapa data dari studi pustaka dan dokumentasi. Data yang diperoleh dijelaskan secara kualitatif dan dijelaskan dalam bentuk uraian yang disusun secara detail dan sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu di *Front Office Department Pandanaran Hotel* sudah baik karena sesuai dengan teori penulis, solusi yang diberikan sudah sesuai dengan keluhan tamu.

Kata Kunci : *Front Office Staf dan Keluhan Tamu*

1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu komponen industri pariwisata. Di mana ciri dari industri pariwisata adalah usaha dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan kepada tamu sehingga tamu merasa puas akan kebutuhan dan keinginannya. Definisi lain tentang pariwisata, terdapat dalam Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataaan, dimana yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Hotel merupakan organisasi kompleks dengan beberapa bagian yang mungkin tidak akan terlihat oleh masyarakat. Dalam menghadapi persaingan yang terjadi, untuk dapat beroperasi secara efektif dan efisien berbagai upaya dilakukan oleh masing-masing hotel salah satunya yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen oleh setiap bagian yang ada di hotel. (Komar, 2014:20)

Front office memegang posisi penting dalam operasional di hotel, merupakan seorang fasilitator antara tamu dengan departemen lain. *Reception* adalah salah satu titik kontak pertama dengan tamu. Kerapian, ketertiban, daya tarik, kualitas, dan profesionalisme adalah sesuatu yang harus selalu diutamakan. Selain itu *reception* juga menciptakan kesan terakhir bagi para tamu hotel. (Bardi, 2007:256)

Bagian *Front Office* merupakan bagian yang memiliki peranan yang sangat penting di Hotel. Sehingga bagian tersebut menjadi bagian yang menjadi ujung tombak sebuah hotel. Dari uraian diatas maka diambil judul *Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu di Hotel Pandanaran Semarang*.

2. KAJIAN PUSTAKA

Konsep Hotel

Menurut Sambodo dan Bagyono (2006:28) mengemukakan, usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus, yaitu memadukan usaha mengenai produk nyata (*tangible product*), seperti kamar, makanan, dan minuman, dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangibile product*), seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan, dan sebagainya.

Untuk memperjelas wawasan mengenai usaha perhotelan, berikut akan diuraikan beberapa pengertian tentang hotel. Menurut Sambodo dan Bagyono (2006:3), hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi.

Sedangkan Arief (2005:106) berpendapat, secara garis besar pembagian departemen di hotel terdiri dari: 1. *Front Office Department*, 2. *Food and Beverage Department*, 3. *Sales & Marketing Department*, 4. *Accounting Department*, 5. *Housekeeping Department*, 6. *Engineering & Maintenance Department*, dan 7. *Human Resources Department*.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki kompetensi di bidang perhotelan.

2.2 Konsep front Office

Menurut Bagyono (2006:21), *Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

Dalam kegiatan operasional hotel, salah satu departemen yang dianggap punya peran penting adalah *Front Office Department*. Karena hampir semua kegiatan yang berada di *Front Office Department* berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Peranan dan fungsi utama dari bagian Kantor Depan Hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Maka dapat disimpulkan bahwa *Front Office Department* menangani proses penjualan kamar, dimulai dari pemesanan kamar, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, memberikan kunci kamar, sampai pada pembayarannya.

2.3 Konsep Pelayanan

Secara etimologi, pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Dalam konsep pelayanan ada yang disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu **pelayanan dan kualitas**.

Dalam <http://www.ciputra-uceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>, pelayanan prima mempunyai peranan penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada organisasi/perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersial atau pemerintah.

Namun dalam dunia perhotelan dibutuhkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal dimana kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan peluang besar bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan melalui penjualan barang/jasa yang ditawarkan. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan dapat meningkatkan loyalitas kepada perusahaan.

Layanan prima juga dapat berarti upaya maksimum yang mampu diberikan oleh perusahaan jasa pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai suatu tingkat kepuasan tertentu, serta memberikan pelayanan secara prima kepada para pelanggan dengan tujuan untuk memenangkan persaingan.

Disamping peranan utama Kantor Depan Hotel sebagai penjual kamar, departemen ini juga berperan sebagai admistratur, pemegang buku (akuntan) dan sekaligus sebagai pelayan.

Dua unsur utama yang membentuk pelayanan berkualitas, yaitu: Pertama, kualitas manusia/pribadi adalah berkaitan dengan bagaimana karyawan memberikan pelayanan dengan menggunakan sikap, perilaku dan ketrampilan verbal berinteraksi dengan tamu. Kedua, keterampilan atau keahlian adalah penguasaan terhadap unsur-unsur teknik dan prosedur serta sistem pelaksanaan pekerjaan yang mapan dalam mentransfer produk dan/jasa.

Model pelayanan hotel adalah model pelayanan yang merupakan kesatuan dari tiga unsur, yaitu: produk (barang dan/ atau jasa pelayanan), perilaku dan sikap, serta suasana lingkungan, dimana ketiga unsur tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan (kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis) dan tujuan-tujuan tamu (pertemuan/konvensi dan bisnis/usaha).

Menurut Sugiarto (2002:94), seluruh kegiatan operasional di hotel terutama di bagian *Front Office* harus memiliki kemahiran di bidangnya dan waktu pelayanan:

1. Petugas Hotel di pintu masuk utama hotel (*Door Man*) mampu untuk menyambut dan membuka pintu kendaraan tamu yang datang dan berangkat, mengusahakan kendaraan bila diperlukan, dan mengatur kendaraan tamu.
2. Petugas Pembawa Koper/Barang Bawaan Tamu (*Bellboy*) mampu untuk mengantarkan tamu menuju tempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba, selama tinggal di hotel dan saat akan berangkat. Membawa koper/bawaan tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan. Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar, termasuk kamar mandi, dan memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan berlaku.
3. Atasan Bellboy (*Bell Captain*), mampu melaksanakan tugas *bellboy* apabila diperlukan, melaksanakan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta antara lain tiket angkutan pertunjukan (*tour*), dan memanggil sopir pribadi tamu.
4. Petugas Penerima Tamu (*Receptionist*) mampu, melayani tamu saat registrasi dan menyelesaikannya dalam lima menit, menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu, mengingat/menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel terutama tamu penting (VIP).

5. Petugas Informasi (*Information Clerk*) mampu, memberikan informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel yang berkaitan dengan aktivitas Pariwisata serta usaha dalam kota, memberikan pelayanan atas surat telegram/telex atau sejenisnya dari atau untuk tamu hotel, menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat, dan memanggil tamu yang berada di dalam hotel atas permintaan tamu lain dengan sarana komunikasi (*paging*).
6. Kasir (*Front Office Cashier*) mampu, melayani tamu dengan jenis dan cara yang telah ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit. Melayani penukaran uang (*money changer*), dari/ke mata uang asing dan uang kecil/receh.
7. Petugas penerima pesanan kamar (*Reservation Clerk*) mampu, menerima pesanan kamar dan memberikan kepastiannya dengan cepat melalui berbagai cara, menawarkan berbagai macam jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila pesanan tidak dapat dipenuhi.
8. Operator Telepon mampu mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomor kamarnya secara tepat apabila diperlukan, memberikan informasi tentang produk dan fasilitas hotel serta informasi nomor telepon yang dianggap penting, menerima dan mengatur permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari (*wake up call*) dengan tepat waktu.

2.4 Konsep Kinerja Front Office

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html?m=1

Menurut Rivai dan Basri (2005:50), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Menurut Sujatno(2008:13), di dalam struktur organisasi hotel ada suatu bagian yang disebut dengan *Front Office Department*. Sesuai namanya, bagian ini berkantor di depan, di area *lobby*, dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*.

2.5 Konsep Keluhan Tamu

Menurut Simon & James (2006:20) dalam <http://library.binus.ac.id> "Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang". Sedangkan Gita dalam www.pembelajar.com/menangani-keluhan-pelanggan mengungkapkan bahwa keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis dari pelanggan internal maupun eksternal.

Menurut Kotler (2003:59) dalam <http://library.binus.ac.id> ada beberapa macam keluhan, yaitu:

1. Keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung.
2. Keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui guest complain form.

Manfaat Prosedur Penanganan Keluhan:

- 4.3 Tersedia prosedur yang jelas ketika terjadi keluhan.
- 4.4 Menciptakan pemahaman dan keyakinan cara menangani keluhan.
- 4.5 Membantu mengatasi rasa "bersalah" secara pribadi bagi orang yang menangani keluhan.
- 4.6 Menerima keluhan sebagai umpan-balik yang berharga, bukan sebagai kritik.
- 4.7 Menghasilkan catatan yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan.

Langkah yang Diperlukan dalam menghadapi keluhan:

1. Bentuk pendekatan umum untuk penanganan keluhan

Ini memerlukan persetujuan dari semua pihak terkait di perusahaan, dari staf hingga pimpinan perusahaan. Pastikan bahwa semua orang di perusahaan mempunyai pandangan yang sama terhadap pelanggan. Ini harus tertanam ke dalam budaya perusahaan dan terutama menjadi tanggung jawab manajemen senior. Ketika pelanggan mengadukan keluhan, harapan mereka:

- 1) Ada yang melayani keluhannya.
 - 2) Didengar dan dipercaya.
 - 3) Diperlakukan dengan adil dan efisien.
 - 4) Terus diberitahu kemajuan penanganan masalah.
 - 5) Diberikan kompensasi bila perlu
2. Sediakan form standar untuk keluhan.

Ini merupakan alat bantu berharga yang berisi informasi berikut ini:

- 1) Rincian tanda terima

- 2) Tanggal diterima
 - 3) Diterima oleh
 - 4) Divisi/dept
- Rincian pelanggan:
- 1) Nama, alamat
 - 2) Telepon, fax, nomor HP, email
 - 3) Rincian tindakan
 - 4) Tanggal selesai
 - 5) Sign-off
 - 6) Penanggung jawab
3. Pastikan keluhan dianalisa dengan benar.
Pada saat menerima keluhan, penerima harus melihatnya sebagai kesempatan kedua untuk memuaskan pelanggan. Staf penerima harus:
 - 1) Bersikap sopan dan berempati pada pelanggan
 - 2) Memastikan semua rincian keluhan telah dicatat dalam form keluhan
 - 3) Yakin bahwa informasi yang dicatat adalah factual
 - 4) Tidak mengakui kewajiban atau kesalahan pada tahap ini
 4. Penerima keluhan, bila perlu bersama manager-nya, harus memutuskan apakah ini merupakan keluhan besar atau kecil berdasarkan temuan informasi yang tepat, dan analisa fakta yang ada. Keluhan kecil dapat disebabkan oleh salah tafsir, kesalahpahaman, kesalahan rincian informasi, atau kecerobohan kecil. Keluhan besar dapat meliputi pelanggaran hukum pidana, hal-hal yang berakibat buruk pada kesehatan dan keselamatan, atau masalah keuangan.
 5. Membangun kepemilikan dan tanggung jawab
Staf harus diberdayakan untuk mengambil tindakan yang tepat jika keluhan telah diakui kebenarannya dengan jelas, berada dalam wilayah tanggung jawabnya, dan dapat segera diselesaikan. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan oleh penerima, rincian pelanggan dan keluhannya harus dicatat dalam form yang telah tersedia untuk itu, dan segera mengirimkannya ke bagian atau tingkat tanggung jawab yang relevan.
 6. Pelanggan harus diberi tahu siapa yang berhubungan dengan keluhannya dan jawaban akan diberikan secepat mungkin dalam batas waktu tertentu.
Sangat menjengkelkan bila pelanggan harus berhubungan dengan organisasi yang tidak jelas tanggungjawabnya, atau di ping-pong dari satu orang ke orang lainnya.
 7. Menentukan prosedur eskalasi
Bila keluhan merupakan masalah besar, manager harus memutuskan tindakan yang tepat, dan hal ini dapat meliputi:
 - 1) Berkonsultasi dengan otoritas yang lebih tinggi
 - 2) Membuat laporan kejadian secara rinci
 - 3) Menghubungi pengacara perusahaan
 - 4) Menghubungi polisi
 8. Penyelesaian keluhan
Tindakan tepat untuk penyelesaian keluhan akan menjadi jelas setelah tingkat keseriusan dipahami dengan baik, dan analisa fakta dilakukan dengan benar. Penyelesaian masalah bukanlah waktu untuk negosiasi atau barter dengan pelanggan yang memiliki keluhan asli, bukan mengada-ada atau mencari kompensasi. Jika ada keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan, pelanggan harus dihubungi secara berkala dengan interval waktu yang disetujui bersama.
 9. Pastikan form keluhan pelanggan ditandatangani
Ketika masalah telah diatasi untuk kepuasan pelanggan, penerima atau superior harus menandatangani form keluhan pelanggan dan menyatakan masalah selesai untuk analisa kecenderungan keluhan selanjutnya. Bisa jadi tidak ada penyelesaian yang memuaskan, bila pelanggan menuntut sesuatu yang “tidak masuk akal” atau “di luar” batas ketentuan perusahaan. Bila ini terjadi, mungkin perlu untuk:
 - 1) Beritahu pelanggan bahwa apa yang diinginkannya diluar kemampuan perusahaan
 - 2) Pastikan langkah apa yang dapat diambil selanjutnya
 - 3) Dan nyatakan bahwa hal ini akan dilaporkan ke manajemen senior
 10. Putuskan tindakan korektif internal
Setelah berurusan dengan keluhan, putuskan apakah sistem, peralatan atau peningkatan kemampuan personil membutuhkan penanggulangan. Uruslah keperluan perbaikan proses internal atau pelatihan sesegera mungkin setelah ada keluhan.
 11. Bangun evaluasi kepuasan pelanggan

Setelah selang waktu yang tepat, misalnya dua minggu, hubungi kembali pelanggan untuk memastikan bahwa keluhannya telah diselesaikan dengan memuaskan – dan untuk memastikan bahwa mereka masih menjadi pelanggan yang loyal.

12. Analisa keluhan secara periodik

Semua form keluhan harus disimpan oleh orang yang ditugaskan untuk itu, seorang manager harus bertanggungjawab untuk memantau sifat dan tingkat keluhan secara teratur. Hasil analisa ini, dan rincian tiap tindakan korektif, harus dilaporkan ke manajemen senior secara teratur.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif kualitatif, analisis data objek penelitian atau deskriptif penelitian terhadap beberapa *front office staff* di Pandanaran Hotel Semarang terhadap keluhan tamu hotel periode Juli – September 2016. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sedangkan untuk sumber data yang dikumpulkan dan digunakan adalah data primer dan data sekunder, yang menjadi instrument utama dalam penelitian adalah manusia atau peneliti itu sendiri. Dalam penelitian ini ada beberapa jenis pengumpulan yang digunakan penulis yaitu: Observasi, Wawancara, *Guest Comment*, dan Studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. dengan analisis data mengenai objek penelitian tanpa menggunakan sistem matematik, statistik, ekonometrik, atau model-model tertentu lainnya, tetapi analisis data melalui informasi atau keterangan yang diperoleh secara langsung mengenai pengaruh pelayanan *front office staff* terhadap keluhan tamu ditempat penulismelakukan penelitian di *Front Office Department* Pandanaran Hotel Semarang.

4. PEMBAHASAN

4.1 *Handling Complaint*

Berikut cara *front office staff* Pandanaran Hotel Semarang dalam *handling complaint* berdasarkan *Standard Operational Procedures*:

1. Penjelasan
Dengan adanya komentar dan keluhan dari tamu akan memberikan kesempatan kepada manajemen tim untuk dapat mengidentifikasi apakah operasional berjalan dengan baik atau tidak. Sangatlah penting bahwa setiap keluhan yang diterima segera diinvestigasi dan dicari jalan keluarnya untuk kepuasan tamu dan juga bagi reputasi hotel.
Jika terjadi sebuah insiden yang tidak bisa ditangani segera, tamu harus diberikan penjelasan mengenai perkembangan dari situasi yang ada serta tindak lanjutnya (dengan sopan) sampai situasinya terpecahkan.
2. Hal yang perlu diperhatikan dalam *handling complaint*:
 - 1) Semua komplain tamu harus di *handle* dengan profesional.
 - 2) Masukkan hal yang menjadi *complaint* tamu tersebut dalam *action plan* ke depan.
 - 3) Semua *complaint* harus diatasi dengan baik dan menemukan solusi yang memuaskan tamu.
 - 4) Hotel harus bersikap *objective* dalam *handle complaint*.
 - 5) Jangan menerima keluhan itu secara personal tapi profesional.
 - 6) Jangan mebuat/mencari-cari alasan.
 - 7) Jangan mempertanyakan keadilan.
 - 8) Jangan bersikap sombong.
 - 9) Jangan memutuskan dengan pendekatan-pendekatan sosial.
 - 10) Jangan membuat kesulitan bertambah parah.
3. Prosedur *Handling Complaint*
 - 1) Mendengarkan keluhan tamu dengan penuh perhatian.
 - 2) Jangan memotong atau menyela pembicaraan tamu.
 - 3) Menyampaikan permintaan maaf.
 - 4) Memberikan penawaran solusi untuk *complaint* tersebut.
 - 5) Apabila menyangkut kasus yang besar, mintalah saran dari atasan untuk solusi yang diberikan.
 - 6) Melakukan *follow up* secepatnya.
 - 7) Memberikan tanda permintaan maaf seperti *fruit basket* atau *complimentary meals* bila perlu (hanya boleh dilakukan oleh posisi yang berwenang).
 - 8) *Courtesy* kembali ke pihak tamu tentang kepuasan beliau dengan solusi yang kita tawarkan.
 - 9) Menyampaikan kepada *manager* perihal *complaint* tersebut.
 - 10) Mencatat dalam *guest complain record*.
 - 11) Menggunakan *complaint* sebagai bahan pembelajaran apabila kasus yang sama terjadi lagi.
4. Panduan dalam Penanganan Tamu yang Mengeluh:
 - 1) Mendengar dan meminta maaf dengan tulus.

- 2) Mengundang tamu yang mengeluh untuk masuk ke dalam kantor, menunjukkan rasa simpati dan mengucapkan terima kasih.
 - 3) Menanyakan permasalahan yang dihadapi dengan pertanyaan-pertanyaan yang pantas/sesuai dan memberikan apa yang tamu benar-benar butuhkan.
 - 4) Menemukan apakah tamu sekedar mencari rekognisi (agar masalah yang dihadapi diketahui), permohonan maaf meminta uang kembali atau meminta kesalahan yang dilakukan diperbaiki.
 - 5) Membuat kesepakatan untuk tindakan yang akan diambil.
- Meyakinkan dan memeriksa bahwa tindakan itu dilaksanakan dan tentukan batas waktunya (*dead line*).

Berdasarkan hasil penelitian di Pandanaran Hotel Semarang, deskripsi mengenai komentar tamu tentang pelayanan hotel selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2016 sebagai berikut:

Tabel 1. *Guest Comment* Pandanaran Hotel Semarang

| NO | Name Guest | Arrival | Departure | Comments |
|----|----------------------------------|----------------|------------------|---|
| 1 | Famosa Mentari | 09-01-2016 | 12-01-2016 | Pelayanan sudah bagus |
| 2 | Artha Dwi Astanto | 21-01-2016 | 22-01-2016 | Sudah bagus, cukup puas dengan pelayanan yang diberikan |
| 3 | Deny Ramsy | 22-01-2016 | 23-01-2016 | Sudah bagus, senang, lokasi dan pelayanannya bagus. Besok kalau kembali ke Hotel Pandanran, saya ingin menjadi member PMC. |
| 4 | Indah Dewi | 22-01-2016 | 24-01-2016 | Kamar sudah bagus, hanya saja saat booking sayamemilih kamar yang twin namun saat di hotel berubah meminta kamar single, maka saya harus menunggu, tetapi akhirnya bisa pindah ke single. |
| 5 | Ruwiyanto | 22-01-2016 | 25-01-2016 | Berkesan sekali menginap di Pandanaran Hotel, staf nya ramah |
| 6 | Tandi Suharto Gih: Wahyu Kuncoro | 21-01-2016 | 26-01-2016 | Nyaman atas pelayanan yang diberikan selama ini |
| 7 | Mas Kur | 28-01-2016 | 29-01-2016 | Nyaman, pelayanan sudah cukup bagus |
| 8 | Zaenal Abidin | 31-01-2016 | 01-02-2016 | Sejauh ini fasilitas dan pelayanan sudah cukup bagus |
| 9 | Dodi Iskandar | 02-02-2016 | 03-02-2016 | Sudah puas dengan fasilitas pelayanan |
| 10 | Julia Rusyilia | 01-02-2016 | 03-02-2016 | Puas dengan pelayanan yang diberikan |
| 11 | Eddy Prijadi | 03-02-2016 | 04-02-2016 | Nyaman, cukup puas atas pelayanannya |
| 12 | Mr. Chanif | 05-02-2016 | 06-02-2016 | Sudah baik semua, lebih ditingkatkan lagi atau dipertahankan pelayanannya |
| 13 | Sunarto | 06-02-2016 | 08-02-2016 | Pelayanan sudah bagus |
| 14 | Irvan Kurniawan Santoso | 13-02-2016 | 14-02-2016 | Sudah cukup baik pelayanannya |
| 15 | Shindy | 18-02-2016 | 19-02-2016 | Bagus, pelayanannya ramah, apalagi sama Mbak Happy, tertawa terus. Sudah memuaskan |
| 16 | Ade Rose | 19-02-2016 | 20-02-2016 | Sudah cukup baik pelayanannya |
| NO | <i>Name Guest</i> | <i>Arrival</i> | <i>Departure</i> | <i>Comments</i> |

| | | | | |
|----|-----------------------|------------|------------|--|
| 17 | Ahmad Baragbah | 21-02-2016 | 22-02-2016 | Nyaman dan bagus, pelayanannya juga ramah |
| 18 | Sisca Wulandari | 24-02-2016 | 25-02-2016 | Bagus, baik dalam segi fasilitas dan pelayanannya. Sudah bagus semuanya |
| 19 | Heri | 28-02-2016 | 29-02-2016 | Sejauh ini baik-baik saja, tidak ada masalah apapun, pelayanannya juga bagus |
| 20 | Ibnu Sholahuuddin | 28-02-2016 | 29-02-2016 | Kemarin saat datang kurang ada penyambutan, biasanya di hotel lain ada petugas yang menyambut tamu tetapi kemarin tidak ada. |
| 21 | Ernest B.J Tampubolon | 28-02-2016 | 02-03-2016 | Sejauh ini saya menikmati, sudah bagus pelayanan dan fasilitasnya |
| 22 | Mr. Dhomini Yunesco P | 01-03-2016 | 04-03-2016 | Nyaman, lokasi bagus, dan pelayanannya baik |
| 23 | Afifudin | 10-03-2016 | 12-03-2016 | Bagus dan nyaman, kalau saran pelayanannya perlu ditingkatkan. Sudah bagus namun perlu ditingkatkan lagi |
| 24 | Sukoco | 11-03-2016 | 12-03-2016 | Ditambahkan petugasnya ketika cek-in, kelihatannya kurang |
| 25 | Dini Desriani | 20-03-2016 | 21-03-2016 | Sejauh ini bagus, kamar dan pelayanannya bagus |
| 26 | Khairunnisa | 19-03-2016 | 21-03-2016 | Kamar dan pelayanannya bagus, hanya saja ketika booking saya tidak tahu kalau tipe kamar saya di gedung yang belakang. Mungkin di website bisa dicantumkan juga kalau ada dua gedung |

4.2 Pelayanan Front Office Staff

Berdasarkan *guest comment* pada periode Bulan Januari sampai dengan Bulan Maret, terdapat sebanyak 100 informan. Dari 100 informan, peneliti mengambil 26 informan yang berbicara mengenai pelayanan *front office staff* di Pandanaran Hotel Semarang.

Peneliti menemukan 84,61% tamu yang merasakan puas terhadap pelayanan *front office staff* di Pandanaran Hotel Semarang. Dari 26 responden yang memberikan *comment*, hanya terdapat 4 responden yang mengeluhkan pelayanan *front office staff* di Pandanaran Hotel Semarang sehingga terdapat 15,39% tamu yang merasa kurang puas. Mengenai pelayanan yang dikeluhkan oleh tamu terhadap *front office staff*, dijelaskan oleh *Front Office Coordinator* Pandanaran Hotel Semarang dalam hasil interview berikut:

Restu Fentina Soraya – *front office coordinator* (30 Maret 2016, 14.05)

Sejauh ini pelayanan staf Hotel Pandanaran sudah memenuhi standar operasional prosedur karena setiap bulan kita ada beberapa kali *review*, dan bila ada yang melakukan tidak sesuai standar operasional prosedur akan langsung ditegur. Di hotel ini ada *appraisal* atau penilaian setiap bulannya kepada semua karyawan di hotel ini apalagi terhadap karyawan kontrak dimana *appraisal* ini berkaitan dengan *service* yang diterima, maka apabila mereka sering membuat kesalahan atau melanggar standar operasional prosedur biasanya akan berhubungan dengan nilai kecil yang berpengaruh kepada *service* yang kecil. Maka sebagian besar *front office staff* Pandanaran Hotel Semarang sudah melakukan standar operasional prosedur dan setiap minggu kita mengikuti *training* yang disampaikan setiap satu bab terkait dengan satu hal di *front office* biasanya dibahas sampai dengan standar operasional prosedur tersebut. Jadi setiap tahun kita sudah memiliki *training plan* untuk mengerti *training* apa saja, dan harus di *report* oleh *supervisor* dalam satu bulan harus ada delapan jam *training*.

Pelayanan sesuai standar operasional prosedur telah dilakukan oleh *front office staff* di Pandanaran Hotel Semarang. Berdasarkan *interview*, berikut penjelasan mengenai pelayanan *front office staff*:

Restu Fentina Soraya – *front office coordinator* (30 Maret 2016, 14.05)

Pelayanan staf *front office* di Pandanaran Hotel Semarang sudah cukup bagus. Jadi bisa dibilang keunggulan Pandanaran Hotel di bandingkan hotel lain setiap tamu yang datang ke sini kita memperlakukan tamu yang datang itu seperti dirumah sendiri, itu yang biasanya tidak dilakukan di hotel-hotel lain dengan beberapa *survey* yang saya lakukan di hotel lain. Jadi itu semua menurut saya bagus, apalagi Pandanaran Hotel Semarang memiliki motto semua *request* tamu harus dijawab dengan kata bisa. Maka disini tidak ada yang tidak bisa walaupun ada beberapa *request* yang mungkin kita berikan alternatif solusi yang mungkin tidak sama seperti yang di *request* kan. Tapi paling tidak membantu tamu dalam menyelesaikan apa yang diminta dari hotel.

Berdasarkan literatur yang didapatkan, *Front Office Staff* Pandanaran Hotel Semarang telah menerapkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur terhadap tamu yang berkunjung. Dapat dilihat melalui hasil wawancara yang menunjukkan bahwa setiap *front office staff* yang tidak menerapkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur akan ditegur dan berpengaruh terhadap *service* yang akan diterimanya. Tugas dan tanggung jawab sesuai standar operasional prosedur telah dilakukan oleh *Front Office Coordinator* Pandanaran Hotel Semarang sebagai berikut:

1. Memastikan bahwa seluruh *front office staff* bekerja secara maksimal.
2. Memastikan bahwa seluruh *front office staff* memberikan pelayanan yang baik kepada tamu sesuai aturan dan prosedur yang berlaku.
3. Memastikan semua tamu mendapatkan *service* yang baik dan memuaskan.
4. Menyiapkan materi serta memberi training.

4.3 Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu

Pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu seperti yang diutarakan oleh *Ewout Th. Cassee dan Ruud Ruland* dalam Sulastiyono (2006:39). Hal tersebut terbukti dari hasil analisa *guest comment* yang menunjukkan 84,61% tamu sudah merasa puas dengan pelayanan *front office staff* yang sepenuhnya melayani tamu sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada dalam hotel.

Namun terdapat beberapa keluhan yang ditemukan saat melakukan penelitian di Pandanaran Hotel Semarang adalah mengenai pelayanan yang kurang memuaskan dikarenakan karyawannya melalui *guest comment* berikut:

Tabel 2. *Guest Complaint* Pandanaran Hotel Semarang

| No | Guest Name | Arrival | Departure | Complaint |
|----|-------------------|------------|------------|---|
| 1 | Indah Dewi | 22-01-2016 | 24-01-2016 | Kamar sudah bagus, hanya saja saat <i>booking</i> saya memilih kamar yang <i>twin</i> namun saat di hotel saya berubah meminta kamar <i>single</i> , maka saya harus menunggu, tetapi akhirnya bisa pindah ke <i>single</i> . |
| 2 | Ibnu Sholahuuddin | 28-02-2016 | 29-02-2016 | Kemarin saat datang kurang ada penyambutan, biasanya di hotel lain ada petugas yang menyambut tamu tetapi kemarin tidak ada. |
| 3 | Sukoco | 11-03-2016 | 12-03-2016 | Ditambahkan petugasnya ketika cek-in, kelihatannya kurang |
| 4 | Khairunnisa | 19-03-2016 | 21-03-2016 | Kamar dan pelayanannya bagus, hanya saja ketika <i>booking</i> saya tidak tahu kalau tipe kamar saya di gedung yang belakang. Mungkin di <i>website</i> bisa dicantumkan juga kalau ada dua gedung |

Keluhan tersebut terjadi karena adanya keinginan tamu yang tidak terpenuhi seperti yang dijelaskan pada saat melakukan interview sebagai berikut:

Restu Fentina Soraya – *front office coordinator* (30 Maret 2016, 14.05)

Sebenarnya tidak hanya di Pandanaran Hotel Semarang saja yang terjadi keluhan, namun di hotel lain juga ada. Keluhan itu terjadi karena tamu tidak mendapatkan sesuatu yang dia inginkan, maka muncul satu keluhan tersebut. Biasanya keluhan bisa disampaikan dalam bentuk saran ataupun komplain. Dalam menghadapi keluhan seperti itu kita harus cermat mendengar semua keluhannya dan kita akan bantu mensolusikan seperti apa. Jadi,

itulah mengapa keluhan terjadi. Karena mereka tidak mendapatkan apa yang sesuai dengan yang diinginkan atau yang diharapkan sehingga ekspektasinya tidak sesuai dengan kenyataan.

Selain keluhan terjadi akibat keinginan tamu yang tidak terpenuhi, keluhan juga dapat terjadi karena karyawan yang tidak terampil dalam dunia hotel seperti hasil *interview* yang menjelaskan kepada peneliti mengenai *front office staff* di Pandanaran Hotel Semarang:

Restu Fentina Soraya – *front office coordinator* (30 Maret 2016, 14.05)

Untuk selama ini beberapa keluhan memang terjadi, apalagi *front office*. Karena di hotel memiliki *turn over* tinggi, maka petugas kita ada yang keluar dan digantikan dengan petugas yang baru, terkadang ada yang sudah bekerja di hotel, namun ada juga yang belum pernah bekerja di hotel maka belum tahu mengenai sistem ataupun *product knowledge*. Kebanyakan yang dikeluhkan tamu terhadap pelayanan *front office staff* sendiri biasanya adanya *miss communication*. Jadi ada beberapa *request* yang mereka sampaikan, atau ada beberapa kamar yang tidak sesuai dengan yang diinginkan, atau mungkin dengan kebijakan-kebijakan hotel yang tamu tidak ketahui. Biasanya tamu mengeluhkan itu kepada *front office staff*.

Dari literatur tersebut dapat diketahui bahwa keluhan terjadi karena keinginan yang tidak terpenuhi serta karyawan yang belum memiliki keahlian di bidangnya sehingga menimbulkan adanya *complaint* terhadap *front office staff* di Pandanaran Hotel Semarang.

Dengan adanya keluhan biasanya hotel akan meningkatkan kembali kualitas kinerja karyawan agar menjadi lebih baik dan memberikan kesempatan kepada manajemen tim untuk mengidentifikasi apakah operasional berjalan dengan baik atau tidak.

Berdasarkan hasil *interview* peneliti dengan *front officestaff* Pandanaran Hotel Semarang, berikut kebijakan dalam menangani keluhan tamu:

Restu Fentina Soraya – *front office coordinator* (30 Maret 2016, 14.05)

Bila staf kami melakukan *handle complaint*, biasanya yang pertama kali dilakukan adalah mendengar semua keluhan tamu satu persatu sampai dengan selesai. Jadi apa yang disampaikan tamu, kita tidak boleh memotong. Jika ada tamu melakukan komplain, kita dengarkan sampai tamu selesai berbicara, bila sudah selesai, baru kita meminta maaf atas hal yang terjadi dan kita mencoba menjadikan diri kita menjadi seperti tamu tersebut. Maka ada rasa empati kepada tamu, karena itu kunci awal dari *guest service* atau pelayanan kita ke tamu. Dengan begitu kita akan membantu tamu tersebut dengan ikhlas mencari solusi yang terbaik, puas untuk tamu, dan juga baik untuk hotel.

Setiap keluhan yang diutarakan oleh tamu kepada pihak hotel terutama kepada *Front Office Department* Pandanaran Hotel Semarang, segera di *follow up* agar tamu yang kecewa dapat mengunjungi hotel kembali. Seperti hasil *interview*, berikut cara Pandanaran Hotel Semarang melakukan *follow up report guest comment* di hotel:

Restu Fentina Soraya – *front office coordinator* (30 Maret 2016, 14.05)

Untuk *report* kita menggunakan bentuk verbal. Bila *comment* melalui *online*, biasanya kita *follow up comment-comment* negatif dari pihak GRO (Guest Relation Officer), kita menanyakan terlebih dahulu bagaimana kronologinya, jam berapa, dengan siapa stafnya. Biasanya kita memastikan dengan pihak departemen terkait. Mengapa hal itu bisa terjadi dan kita biasanya memberikan pengertian mengapa hal itu bisa terjadi, kita meminta maaf kepada tamu, dan kita menjanjikan hal itu tidak akan terjadi saat tamu datang ke hotel kembali.

Dengan adanya komplain tamu kepada hotel, sangat menguntungkan pihak hotel menurut *front office coordinator* Pandanaran Hotel Semarang. Dalam *interview* mengatakan bahwa:

Restu Fentina Soraya – *front office coordinator* (30 Maret 2016, 14.05)

Semua keluhan yang tamu berikan kepada kami semata-mata kami jadikan untuk tolak ukur perubahan Pandanaran Hotel Semarang agar menjadi lebih baik. Pasti tamu akan kembali ke hotel apabila keluhan yang disampaikan ke hotel ada perubahan. Maka keluhan tamu sangat bermanfaat karena dapat menjadikan Pandanaran Hotel Semarang lebih baik dengan cara memperbaiki semua keluhan tamu menjadi sempurna.

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Informasi yang diberikan oleh pelanggan akan sangat berguna untuk memperbaiki kekurangannya seperti yang dikatakan menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat diketahui bahwa penanganan keluhan tamu mengenai pelayanan *front office staff* di Pandanaran Hotel Semarang sudah cukup baik. Karena setiap komplain segera di *follow up* sesuai dengan standar operasional prosedur yaitu:

1. Mendengarkan tamu dengan penuh perhatian tanpa menyela pembicaraan tamu.
2. Menyampaikan permintaan maaf.

3. Memberikan solusi untuk *complaint* tersebut.
4. Melakukan *follow up* secepatnya.

Keluhan yang ada selalu dijadikan tolak ukur agar pelayanan *front office staff* di Pandanaran Hotel Semarang menjadi lebih baik.

5. SIMPULAN

Dari data yang diperoleh serta hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan *Front Office Staff*
Persentase mengenai keluhan tamu beberapa diantaranya masih belum mencapai angka sempurna, meskipun pelayanan *Front Office Staff* Pandanaran Hotel Semarang sudah cukup bagus. Beberapa tamu masih mengeluhkan mengenai pelayanan *front office staff* yang kurang memuaskan. Tamu merasa tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai seperti yang mereka inginkan.
2. Pengaruh Pelayanan *Front Office Staff* Terhadap Keluhan Tamu
Beberapa keluhan yang ditemukan saat penelitian mengenai keluhan terhadap pelayanan petugas *font office* di Pandanaran Hotel Semarang. *Complaint* ini merupakan jenis *attitudinal complaint* dimana seseorang mengeluhkan mengenai kinerja karyawan pelayanan karyawan. Setiap *complaint* yang diterima segera di *follow up* oleh *Guest Relation Officer* Pandanaran Hotel Semarang agar kesalahan yang telah dilakukan tidak terulang saat tamu mengunjungi hotel kembali.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dibiayai oleh Universitas Stikubank Tahun Akademik 2015/2016.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Bardi, James A. 2007. Hotel Front Office Management. John Willey & Sons Inc., Hoboken, New Jersey. Canada.
<http://library.binus.ac.id>
<http://www.ciputra-uceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>
- Komar, Richard. 2006. Hotel Management. Jakarta: PT Grasindo
- Kusmayadi dan Sugiarto, E., 2000, Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Narimawati, Umi. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media
- Pendit, I.N.R dan Tata Sudarta. 2004. Psychology of Service (Sebuah Pengantar dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna). Cetakan 1. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Purwanto. 2009. Front Office Kantor Depan. Yogyakarta: Grafindo
- Sambodo dan Bagyono. 2006. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- _____. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Sujatno, Bambang. 2008. Front Office Operations Secret Skills for Five Stars Hotels. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sulastiyono, Agus. 2006. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- _____. 2008. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- _____. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung: Alfabeta
- www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhikinerja.html?m=1
- www.pembelajar.com/menangani-keluhan-pelanggan
- Sujarweni, V Wiratna. 2014. Metodologi Penelitian, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.