

# Peran *Front Office* Dalam Menangani *Complaint* Tamu di Hotel Amber Lombok Beach Resort

Yohana Mayela Madu\*<sup>1</sup>, Hasnia Minanda<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Mataram

\*e-mail: [mayamadu@gmail.com](mailto:mayamadu@gmail.com)<sup>1</sup>, [hasnia\\_minanda@unram.ac.id](mailto:hasnia_minanda@unram.ac.id)<sup>2</sup>

Riwayat Artikel	Abstrak
Diterima: 20 Juni 2024 Direvisi: 27 Juni 2024 Diterbitkan: 30 Juni 2024	<i>Penelitian Ini Mengambil Judul Tentang “Peran Front Office Dalam Menangani Complaint Tamu Di Hotel Amber Lombok Beach Resort”. Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Apa Saja Peran Front Office Dalam Menangani Complaint Tamu Selama Menginap Dihotel. Penelitian Ini Dilaksanakan Di Amber Lombok Beach Resort. Jenis Penelitian Yang Digunakan Adalah Deskriptif Kualitatif, Dan Sumber Data Yang Diperoleh Yaitu Melalui Data Primer Dan Data Sekunder. Teknik Pengumpulan Data Yang Digunakan Peneliti Adalah Observasi, Wawancara, Dan Dokumentasi. Hasil Dari Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Peran Front Office Dalam Menangani Complaint Tamu Adalah Mendengarkan, Meminta Maaf, Dan Memberikan Solusi Atas Keluhan Tamu.</i>
<b>Kata kunci</b> : <i>Front Office, Peran, Complaint.</i>	
	<i>This work is licensed under a <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License</a></i>

## 1. PENDAHULUAN.

Perkembangan akomodasi di Lombok Tengah mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya popularitas kawasan ini sebagai destinasi wisata. Berbagai jenis akomodasi, mulai dari hotel berbintang, resort mewah, hingga villa dan homestay, bermunculan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan domestik maupun mancanegara. Selain itu, munculnya eco-lodge dan akomodasi ramah lingkungan mencerminkan kesadaran akan pentingnya keberlanjutan dan pelestarian lingkungan. Kawasan seperti Kuta dan Mandalika menjadi pusat pertumbuhan akomodasi, didukung oleh infrastruktur yang semakin baik, termasuk jalan raya, bandara, dan fasilitas umum lainnya. Pemerintah dan investor swasta terus mendorong pembangunan

fasilitas pariwisata untuk meningkatkan daya tarik Lombok Tengah sebagai destinasi yang menawarkan keindahan alam, budaya lokal, dan pengalaman wisata yang beragam.

Salah satu akomodasi yang berada dilombok tengah yaitu Amber Lombok Beach Resort. Amber Beach Resort adalah sebuah resor mewah yang terletak di pulau Lombok, Indonesia. Dikenal karena pantainya yang indah, airnya yang jernih, dan suasananya yang tenang, Lombok menjadi tujuan populer bagi wisatawan yang mencari alternatif yang lebih tenang dibandingkan dengan Bali yang berdekatan. Amber Beach Resort menawarkan berbagai fasilitas, termasuk akomodasi berupa vila dan suite bergaya dengan pemandangan laut, kolam renang pribadi, dan fasilitas modern. Selain itu, resor ini memiliki restoran dan bar di tempat yang

menyajikan masakan lokal dan internasional. Resor ini juga dirancang untuk memberikan pengalaman yang santai dan mewah, Amber Beach Resort menjadi pilihan ideal bagi pasangan bulan madu, pasangan, dan keluarga yang ingin menikmati keindahan alam Lombok.

Untuk memuaskan tamu yang berkunjung, manajemen hotel amber berusaha untuk meningkatkan pelayanannya, salah satunya adalah terus memperbaiki diri dari adanya keluhan tamu atau *guest complaint*. *Complaint* adalah hal yang tidak boleh diabaikan karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat tamu merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya hotel tersebut akan di tinggalkan. Keluhan tamu membutuhkan penanggulangan yang cepat dan tepat agar *complaint* tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan efisien. Penulis menemukan berbagai macam *complaint* yang terima di Front Office seperti fasilitas yang tidak berfungsi, kamar bau, wifi yang bermasalah dan menu breakfast. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengangkat judul “ *Peran Front Office Dalam Menangani Complaint Tamu Di Hotel Amber Lombok Beach Resort* ”.

## 2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian dekskriptif kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan data secara faktual, akurat dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber dari penelitian ini adalah *Assist Front Office Manager* Amber Lombok beach Resort. Penelitian ini dilakukan di Amber Lombok Beach Resort yang terletak di Desa Montong Ajan, Praya Barat Daya Nusa Tenggara Barat. Jenis data

yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Amber Lombok Beach resort salah satu hotel dibawah naungan *By Cross Colecction*. Hotel Amber beroperasi pertama kali pada tanggal 18 Juli 2021. Hotel Amber Lombok Resort dipimpin oleh Jerome Theodore Dandine selaku pendiri dan direktur *By Cross Colecction*. Amber Lombok Beach Resort adalah hotel berbintang empat (4), dengan konsep Beach Resort – Beach Club yang menyajikan pemandangan Pantai dengan laut lepas dan dikelilingi oleh bukit serta hotel Amber memiliki total 66 kamar.



Gambar 1. Foto lobby Amber Resort



Gambar 2. Foto Bersama

Keluhan tamu, atau *guest complaint*, adalah umpan balik negatif yang diberikan oleh tamu mengenai pengalaman mereka selama menginap di suatu akomodasi atau menggunakan layanan tertentu. Keluhan ini bisa mencakup berbagai aspek seperti

kebersihan kamar, kualitas layanan, fasilitas yang tidak berfungsi, makanan dan minuman, atau sikap staf. Menangani keluhan tamu dengan cepat dan efektif sangat penting untuk menjaga reputasi dan kepuasan pelanggan. Proses penanganan biasanya melibatkan mendengarkan keluhan dengan empati, mencari solusi yang sesuai, dan memastikan bahwa masalah yang dilaporkan diselesaikan secepat mungkin. Dengan menangani keluhan secara profesional, manajemen hotel atau resor dapat meningkatkan pengalaman tamu, memperkuat loyalitas pelanggan, dan mencegah dampak negatif terhadap ulasan dan rating mereka.

Berdasarkan hasil observasi peneliti selama tiga (3) bulan, mulai dari bulan Agustus sampai dengan bulan November di Hotel Amber Lombok Beach Resort, peran *front office* dalam menangani *complaint* tamu adalah sebagai berikut:

1. Pisahkan tamu yang *complaint* dengan tamu yang lainnya. Biasanya tamu dibawa ke ruang perawatan atau Spa, agar masalahnya ditangani secara pribadi tanpa diketahui tamu lain.
2. Tanyakan nomor kamar tamu dan nama lengkap untuk di pastikan di *front office*.
3. Tawarkan bantuan dan identifikasi diri anda
4. Nyatakan Kembali situasi
5. Dengarkan, tunjukkan rasa hormat dan simpati
6. Jangan membuat alasan atau mengalihkan tanggung jawab
7. Tetap berpegang pada fakta, dan jangan langsung mengambil keputusan. Konfirmasikan apapun yang anda tidak yakin untuk memastikan bahwa anda mengetahui secara pasti mengapa tamu kesal, bagaimana anda memperbaikinya, dan memastikan bahwa hal itu tidak akan terjadi lagi.
8. Jika tidak dapat memberitahu apa yang akan dilakukan untuk tamu, karena ini adalah situasi yang tidak biasa anda bisa mengatakan jika anda akan berbicara dengan Manajer/GM, dan kami akan melakukan apapun yang bisa dilakukan untuk menghindari hal ini terjadi lagi untuk anda atau tamu kami yang lain.
9. Sepakati Tindakan yang akan diambil
10. Katakana terima kasih telah memberitahu hal ini kepada kami
11. Memeriksa dengan mereka yang bertanggung jawab atas tindakan yang diambil
12. Jika anda tidak dapat menangani tamu tersebut, maka mintalah nasihat untuk mendapatkan solusi dengan berbicara dengan GM.
13. Setelah anda menemukan solusinya, segera bicarakan dengan tamu tersebut melalui telepon. Jika tamu tidak bisa dihubungi melalui telepon, lalu hubungi tamu melalui tulisan atau *email*.
14. Hubungi tamu untuk memastikan kepuasaan.
15. Lengkapi formulir *complaint*.
16. Menutup keluhan dan pastikan anda berbicara dengan tamu saat anda melihatnya untuk memastikan mereka benar-benar puas.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah di paparkan diatas dapat disimpulkan bahwa peran *front office* dalam menangani *complaint* tamu Sebagian sudah dilaksanakan dan sebagiannya belum dilaksanakan oleh staff *front office* Amber Resort. SOP yang telah dilakukan oleh *front office* diantaranya menanyakan nomor kamar, menawarkan

bantuan, mendengarkan tamu dengan rasa hormat dan simpati, dan mengucapkan terima kasih.

Sedangkan yang belum dilakukan oleh *staff front office* diantaranya melengkapi formulir pengaduan, menghubungi tamu melalui email atau tulisan, memastikan kepuasan tamu, dan memisahkan tamu berdasarkan kebutuhannya. Dalam menangani keluhan tamu kendala yang dihadapi oleh *front office* adalah kurangnya *staff front office* menjadi kendala dalam menangani keluhan tamu akibatnya tamu akan menunggu di lobby, membiarkan anak training *menghandle* tamu complaint yang keterbatasan dalam Bahasa Inggris, dan jaringan yang kurang stabil dalam hal berkomunikasi menggunakan telepon.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akasia, N. E., & Sandy, S. R. O. (2023). Peran Front Desk Agent dalam Menangani Keluhan Tamu di Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 7-7.
- Haryandini, Y. N. W., & Widhiastuty, N. L. P. S. (2022). Peranan Front Desk Agent dalam Penanganan Keluhan Tamu pada Hotel Swiss-Belinn Legian. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 2(1), 27-33.
- Wachidyah, W. (2017). Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel. *Jurnal Bisnis Teknologi*, 4(1), 62-71.
- Riski, G. A. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak-Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36-44.
- Erikawati, F. J. (2017). Peran Front Office Department dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Tamu di Hotel Best Western Premier Solo Baru, Sukoharjo.
- Fitri, K. F., Taufiq, R., & Gusnadi, D. (2023). Peran Reception Dalam Operasional Front Office Di Sheraton Hotel & Tower Bandung 2022. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20-28.
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu- Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Maiziva, D. R., & Sulistyani, A. (2017). *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. (2022, December). Peran Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di The Capital Hotel And Resort Bali. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management* (Vol. 5, No. 2, pp. 177-184).
- Nawawi, Ichsan. (2019). *Front Office Hotel First Impression To The Guest*. Duta Pustaka Ilmu Gedung Catur FPMIPA IKIP Mataram.
- Melinda, D. (2020). *Peranan Front Office Aston Batam Hotel and Residences* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).
- Sinambela, S. (2016). *Fungsi Dan Peran Front Office Department dalam Menangani Tamu di Hotel Emerald Garden Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Rosyid, A. N. (2005). Peran Guest Relation Officer dalam Menangani Keluhan Tamu di Hotel. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, 3(2).
- Putra, I., Kanca, I. N., & Arthajaya, A. A. (2023). *Penanganan Guest Complaint Room Cleanliness oleh Guest Service*

*Agent di Aksari Resort Ubud* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).  
Nugraha, R. N., & Ananda, A. (2022). Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung

Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 283-290.