**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Gambaran Umum Aston Jember Hotel & Conference Center**

Aston Jember Hotel &ConferenceCenter merupakan hotel yang berada di bawah naungan manajemen *ArchipelagoInternational* yang bergerak dalam manajemen hotel terbesar di Indonesia. Secara berkelanjutan juga memiki *brand* yang terus berkembang dengan lebih dari 100 properti yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.dengan *brand* yang berada di wilayah Indonesia yakni : Aston Hotel, Alana Hotel, Fava Hotel, Neo Hotel, Quest Hotel, Harper Hotel, Kamuela Hotel. (https://www.astonhotelsinternational.com/en/hotel/view/17/aston-jember-hotel---conference-center)

1. **Sejarah Singkat Aston Jember Hotel *&* Conference Center**

Aston Jember Hotel &ConferenceCenter berdiri pada bulan juni 2013. Hotel ini menjadi hotel Aston ke – 23 di Indonesia dan hotel bintang 4 berstandar Internasional yang pertama di Kabupaten Jember. Aston Jember Hotel&ConferenceCenter berlokasi di jalan Sentot Prawirodirjo, dekat dengan jalan Gajah Mada yang merukan pusat kota Jember. Aston Jember Hotel &ConferenceCenter memiliki 152 kamar dengan 7 tipe kamar. Selain itu juga demi memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh tamu yang berkunjung Aston Jember Hotel &ConferenceCenter memiliki fasilitas pendukung seperti *restaurant, coffee shop, lobby, swimming pool, meeting room, fitness center, spa, dan free wifi*. (https://www.astonhotelsinternational.com/en/hotel/view/17/aston-jember-hotel---converence-center)

1. **Fasilitas – Fasilitas Aston Jember Hotel & Conference Center**

Aston Jember Hotel &ConferenceCenter memiliki 152 kamar yang terbagi beberapa tipe kamar, *restaurant*, *meeting room*, dan fasilitas penunjang lainnya.

1. Kamar
   1. *Studio (No Window)*

Tipe kamar *Studio*tersedia 14 kamar dengan luas 24 m² dan 2 tipe *bed* yakni *double bed* dan *twin bed*. Fasilitas tipe kamar *Studio* yaitu *AC, Coffee/Tea Maker, Minibar, Television, Ironing Facility, Desk, In-room Safe, Bathroom Amenities (Standing Shower, Toiletries, Hair drayer), Telephone, dan slipers.*

* 1. *Studio Style*

Tipe kamar *Studio Style* tersedia 79 kamar dengan luas 24 m² dan 2 tipe *bed* yakni *double bed* dan *twin bed*. Fasilitas tipe kamar *Studio Style* yaitu *AC, Coffee/Tea Maker, Minibar, Television, Ironing Facility, Desk, In-room Safe, Bathroom Amenities (Standing Shower, Toiletries, Hair drayer), Telephone, dan slipers.*

* 1. *Studio Plus*

Tipe kamar *Studio Plus* tersedia 18 kamar dengan luas 31 m² dan 2 tipe *bed* yakni *double bed* dan *twin bed*. Fasilitas kamar tipe *Studio Plus* yaitu *AC, Coffee/Tea Maker, Minibar, Television, Ironing Facility, Desk, In-room Safe, Bathroom Amenities (Standing Shower, Toiletries, Hair drayer), Telephone, dan slipers.*

* 1. *Studio Family (No Window)*

Tipe kamar *Studio Family* tersedia 8 kamar dengan luas 31 m² dan 2 tipe *bed* yakni *double bed* dan *twin bed*. Fasilitas tipe kamar *Studio Family* yaitu *AC, Coffee/Tea Maker, Minibar, Television, Ironing Facility, Desk, In-room Safe, Bathroom Amenities (Standing Shower, Toiletries, Hair drayer), Telephone, dan slipers.*

* 1. *Suite*

Tipe kamar *Suite* tersedia 18 kamar dengan luas 34 m² dan 2 tipe *bed* yakni *double bed* dan *twin bed*. Fasilitas tipe kamar *Suite* yaitu *AC, Coffee/Tea Maker, Minibar, Television, Ironing Facility, Desk, In-room Safe, Bathroom Amenities (Standing Shower, Toiletries, Hair drayer), Telephone, dan slipers.*

* 1. *Suite Plus*

*Plus* tersedia 10 kamar dengan luas 34 m² dan *double bed.* Fasilitas tipe kamar *Suite Plus* yaitu *AC, Coffee/Tea Maker, Minibar, Television, Ironing Facility, Desk, In-room Safe, Bathroom Amenities (Shower, Toiletries, Hair drayer, Bathub), Telephone, dan slipers.*

* 1. *Aston Suite*

Tipe kamar *Aston Suite* tersedia 5 kamar dengan luas 73 m² dan *king bed*. Fasilitas tipe kamar *Aston Suite* yaitu *Living Area,AC, Coffee/Tea Maker, Minibar, Television, Ironing Facility, Desk, In-room Safe, Bathroom Amenities (Shower, Toiletries, Hair drayer, Bathub), Telephone, dan slipers.*

1. *Restaurant*
2. Leker *Restaurant*

Menyajikan menu masakan Indonesia. Berada di lantai 1 Aston Jember Hotel & Conference Center. Beroperasi mulai pukul 07.00 WIB.

1. Lavender *Cafe and Pool Bar*

Menyajikan menu *western food* serta minuman koktail. Berada dilantai 2 Aston Jember Hotel & Conference Center*.* Beroperasi mulai pukul 10.00 WIB hingga 23.00 WIB.

1. Planet Kopi

Menyajikan menu makasakan Indonesia, Eropa, dan Italia serta minuman *coktail* dan tentunya menu minuman kopi yang diolah menjadi berbagai macam minuman. Berada di lantai 2 Aston Jember Hotel & Conference Center. Beroperasi mulai pukul .09.00 WIB hingga 23.00 WIB.

1. *Meeting Room*

Aston Jember Hotel & Conference Center memiliki ruang pertemuan antara lain

**Tabel 3.1***Meeting Room*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Ruangan** | **Luas Area** | **Kapasitas** |
| 1 | Sapphire Ballroom | 384 m² | Hingga 500 Pax |
| 2 | Kisho | 128 m² | Hingga 100 Pax |
| 3 | New Kisho | 96 m² | Hingga 70 Pax |
| 4 | Tulip | 65 m² | Hingga 40 Pax |
| 5 | Boadroom | 24 m² | 12 Pax |

Sumber : Aston Jember Hotel & Conference Center,2023

1. Fasilitas Penunjang

Selain fasilitas diatas, Aston Jember Hotel & Conference Center juga memiliki fasilitas lainnya sebagai berikut

**tabel 3.2** Fasilitas Lainnya

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis** | **Fasilitas** |
| 1 | Indoor | Srikandi Spa |
|  |  | Laundry |
|  |  | D’ Boss Wellness & Fitness Center |
| 2 | Outdoor | Swimming Pool |
|  |  | Parking Area |

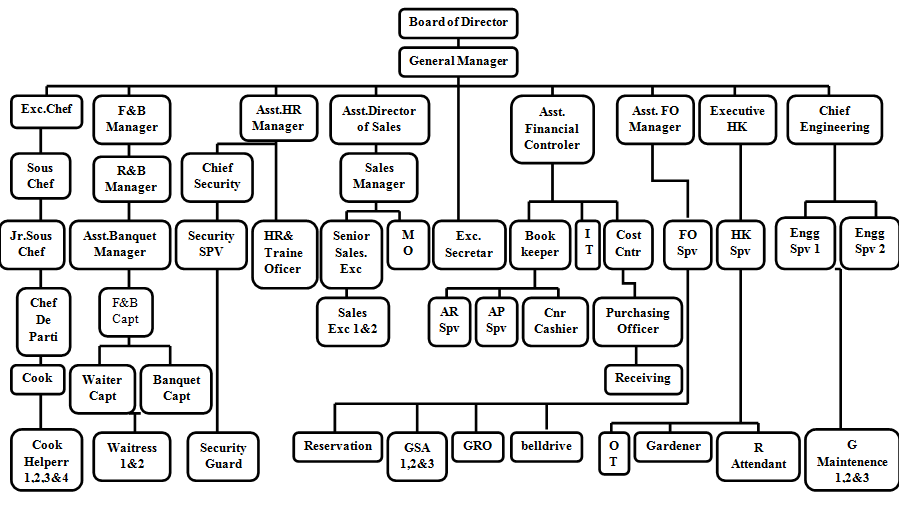
Sumber : Aston Jember Hotel & Conference Center,2023

1. **Struktur Aston Jember Hotel & ConverenceCenter**

Menurut Robbins & Judge 2014, Struktur organisasi merupakan suatu media untuk menentukan bagaimana tugas pekerjaan secara formal dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Dengan melihat struktur organisasi maka akan diketahui posisi atau jabatan yang di tempati seseorang sehingga mereka akan mengetahui secara langsung fungsi dan tanggung jawab dari posisi yang mereka tempati.

Setiap perusahaan akan memasang struktur organisasi tersebut, sehingga karyawan akan mengetahui siapa atasan ataupun bawahannya. Struktur organisasi dirancang dengan menyesuaikan dari keadaan dan jumlah staf atau karyawan yang berada di perusahaan. Semakin besar perusahaan maka semakin besar dan kompleks struktur organisasinya.

**Gambar 3.9**Struktur Organisasi Aston Jember Hotel & Conference Center

Sumber : Aston Jember Hotel & Conference Center,2023

1. **Department – Department Di Aston Jember Hotel & Conference Center**
2. *Administration & General*

Bagian ini terdiri dari seksi, yaitu *General Manager*, *EksekutifAssistance* dan *General Secretary*.

1. *Accounting & IT Department*

Selain *Accounting* yang mencatat seluruh transaksi keuangan di hotel ada *team IT* juga bertugas untuk memastikan semua yang berkaitan dengan sistem dan informasi di hotel berjalan dengan baik untuk kelancaran kegiatan operasional di hotel.

1. *Human Resources Department*

Mengelola sumber daya manusia yang ada di hotel. Departemen ini beranggotakan *Human Resources*, *Training*, dan *Security*.

1. *Sales & Marketing Department*

*Department* ini yang akan berpengaruh terhadap kelangsungan dari sebuah hotel. Karena dengan cara mereka memasarkan, tamu – tamu akan masuk ke hotel.

1. *Food & Beverage Service*

*Department* ini berada di bagian restoran bertugas untuk memberikan jasa pelayanan penyajian makanan dan minuman.

1. *Food &Beverage Product*

*Department* yang memproduksi makanan di kitchen mulai dari appetizer hingga dessert yang akan di hidangkan di restoran pada saat tamu memesan.

1. *House Keeping Department*

*Department* ini bertugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, serta kenyamanan di kamar dan seluruh area hotel. Terdiri dari beberapa team seperti *Room Attendant*, *Public Area*, *Linen*, *Florist*, *Gardener* dan *Laundry*.

1. *Front Office Department*

*Depatrment* yang bertugas di bagian kantor depan hotel ini untuk memberikan kesan pertama yang baik untuk setiap tamu yang akan menginap. Terdiri dari beberapa seksi seperti *Reception*, *Concierge*, *Reservation*,*Front Office Cashier*, *Telephone Operator*, dan *Information Service*.

1. *Engineering Department*

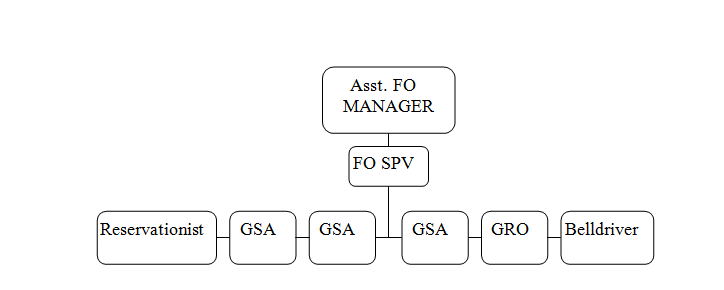
*Department* di hotel yang berperan penting untuk kelancaran operasinal hotel seperti memelihara kebersihan dan kesiapan pada mesin – mesin hotel. (HRD aston jember hotel & conference center)

1. **Gambaran Umum *Front Office Department* Aston Jember Hotel & Conference Center**

*Front Office* merupakan salah satu *department* yang ada di hotel, bertanggung jawab atas segala bentuk pelayanan di hotel mulai saat tamu *Check-in* sanpai *Check-out*. Hampir semua kegiatan yang ada di kantor depan berhubungan dengan tamu, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu juga *front office* sering disebut juga jantungnya hotel, karena merupakan pusat dari pemberian informasi yang ada di hotel. Front office terdiri dari beberapa bagian, yaitu *Reception, Reservation, Information, Telephone Operator, Concierge,* dan *Front Office Cashier*.

1. **Struktur Organisasi *Front Office Department***

**Gambar 3.10**Struktur Organisasi Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center

****

Sumber : Aston Jember Hotel & Conference Center,2023

1. **Seksi – Seksi Di *Front Office Department***

*Section* yang ada di *Front Office Department* beserta tugas dan wewenangnya.

1. *Assistant Front Office Manager*
2. Memastikan semua staf di *Front Office Department* menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon, dan SOP yang ada di hotel.
3. Menyambut tamu VIP.
4. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahan.
5. Menjaga kediplininan staf *Front Office Department* dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar aturan.
6. Meningkatkan kualitas dan prestasi kerja bagi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan.
7. Membuat jadwal kerja staf *Front Office Department*.
8. Memimpin rapat *department* dan aktif dalam rapat operasional antar *department* bersama *General Manager*.
9. *Front Office Supervisor*
10. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional di *Front Office* yang menyakut kegiatan penerimaan tamu saat *check-in* dan penerimaan uang pembayaran saat tamu *check-out*.
11. Membuat *Night Report* dan *Night Audit* sampai balance dan menyerahkan kepada *Front Office Manager*.
12. Meneliti seluruh staf *Front Desk* yang hadir sesuai dengan *Work Time Schedule* yang berlaku.
13. Membimbing dan mengawasi pelaksanaan kerja di *Front Desk* dan *Night Auditing*.
14. Mampu mengatasi semua keluhan tamu dengan baik, cepat dan sesuai standar.
15. *Reservationist*
16. Menerima pesanan kamar dari tamu.
17. Memperkirakan jumlah tamu yang memesan kamar.
18. Mencatat pembayaran atas pesanan kamar.
19. Membuat daftar tamu yang memesan kamar.
20. *Guest Service Agent*

*Guest Service Agent* istilah dari *Front Desk Agent, Front Desk Clerk, dan Receptionis Agent.*

1. Bertanggung jawab dalam operasional hotel secara umum (*guest service agent, reservasi, telephone operator,* dan *bell service*), menangani barang bawaan tamu saat *check-in* dan *check-out*, memberi pelayanan informasi baik tentang hotel dan daerah sekitar hotel.
2. Memberikan *guest card*, *welcome drink*, dan *key card* pada saat tamu *check-in*.
3. Membuat pesan – pesan dalam *logbook*, bila waktu kerja habis sementara masalah dengan tamu belum selesai.
4. Menangani keluhan tamu yang menyakut pelayanan dan fasilitas hotel dengan baik dan cara yang tepat.
5. Mesasukkan data registrasi kedalam computer, agar semua bagian dapat memanfaatkannya untuk transaksi bill.
6. *Guest Relation Officer*
7. Menjembatani komunikasi yang baikdengan tamu, bekerja sama dengan resepsionis mempersiapkan kamar tamu (VIP), meliputi pemeriksaan kamar tamu dan fasilitas lainnya *standart* (VIP).
8. Menyambut semua tamu yang datang terutama tamu penting (VIP).
9. Membantu staf *front office* saat mereka sibuk.
10. Membantu menangani keluhan tamu hotel yang menyangkut pelayanan dan fasilitas hotel.
11. Menangani *check-in*tamu *group*, meliputi pembagian kunci – kunci kamar danacara – acara *group*, *morning call*, *breakfast* atau *dinner*.
12. *Belldriver*

Di Aston Jember Hotel & Conference Center *belldriver* masuk di dalam section *concierge belldrive* juga merangkap sebagai *bell boy* dengan tugas dan tanggung jawab sebagai:

1. *Belldriver* bertugas untuk mengantar dan menjemput tamu hotel dari bandara ke hotel ataupun sesuai dengan reservasi yang telah di lakukan.
2. *Bell boy* bertugas untuk menyambut tamu di depan pintu hotel, membantu tamu membawa barang bawaan pada saat *arrival*, pada saat tamu ingin pindah kamar, dan pada saat tamu *check-out*. (HRD aston jember hotel & conference center).
3. **Gambaran Khusus *Front Desk Agent Section* Di Aston Jember Hotel & Conference Center**
4. **Tugas Dan Tanggung Jawab *Front Desk Agent Section***

Tugas dan tanggung jawab *front desk agent* section d aston jember hotel & conference center antara lain:

1. Melaksanakan prosedur tamu *check-in*, memberi informasi, menerima pembayaran, dan menangani tamu *check-out*, memastikan dan menginput data tamu yang menginap.
2. Menangani keluhan tamu.
3. Melakukan kerjasama yang baik dengan rekan – rekan dan *department* lainnya.
4. Menggunakan alat – alat sesuai dengan fungsinya.
5. Melaporkan apabila ada alat – alat kerja yang rusak.
6. Membuat *store requestion* apabila ada *guest supplies* dan barang barang yang telah habis terpakai.
7. Menyiapkan laporan tingkat hunian kamar.
8. **Tugas Dan Tanggung Jawab *Staf Front Desk Agent Section***

Menjadi *front desk agent* di aston jember hotel & conference center memiliki tugas yang rangkap, selain merangkap menjadi *telephone operator front desk agent* juga merangkap menjadi *cashier*. Berikut tugas dan tanggung jawab front desk agent aston jember hotel & conference center:

1. Menerima *guest arrival*.
2. Memberikan informasi yang dibutuhkan tamuu.
3. Melaksanakan proses *check-in* dan *check-out* tamu.
4. Menangani keluhan tamu dengan baik.
5. Bertanggung jawab atas pelayanan *guest bill*.
6. Bertanggung jawab atas penyimpanan *guest bill*.
7. Bertanggung jawab atas penerimaan deposit (*advance paymment*).
8. Menerima *check* dan *voucher* dari semua department.
9. Bertanggung jawab atas kesalahan pembukuan yang disebabkan karena kelalaian sendiri.
10. Melayani sambungan *telephone* yang bersifat lokal, interlokal, nasional, maupun internasional.
11. Melayani informasi hotel melalui telephone dari luar, serta keterangan lain tentang situasi luar dan dalam hotel.
12. Melayani *courtesy call* kepada tamu yang menginap untuk mengingatkan jam *check-out*.
13. Melayani permintaan *moorning call* dari tamu hotel.
14. Melayani *wake up call*.
15. Mencatat dan membaca *log book*setiap hari.
16. Melakukan tugas reservasi apabila staff reservasi libur, istirahat ataupun sedang menangani reservasi yang berbeda.
17. Mengikuti breafing setiap hari.
18. Menerima tugas lain yang ditugaskan oleh atasan.
19. **Analisa Deskriptif Tentang Peran Front Desk Agent dalam Menangani Keluhan Tamu Di *Front Office* Aston Jember Hotel & Conference Center**
20. **Hasil Penelitian *Front Desk Agent* Dalam Menangani Keluhan Tamu Di Aston Jember Hotel & Conference Center**

Peran *front desk agent* sangatlah penting terhadap operasional kerja di dalam hotel karena *front office* merupakan pusat utama dari sebuah hotel, beberapa masalah apapun yang di alami tamu di hotel Aston Jember sering dihadapi *front desk agent* karena *front desk agent* langsung berhadapan dengan tamu. Berikut contoh keluhan yang terjadi dan ditangani langsung oleh *Front desk agent* Aston Jember Hotel & Conference Center :

1. *Handel* pintu yang susah terbuka, biasanya tamu kesusahan untuk membuka pintu menggunakan *key card* lalu tamu mengeluh akan hal itu. Sebagai *front desk agent* pasti tau bagaimana menggunakan *key card* yang benar dan tepat.
2. Penanganan *password wifi* untuk tamu yang susah menyambungkan *wifi*.
3. Keluhan tentang *Save Deposite Box* yang terkunci *staff front desk agent* pastinya tau dan memegang kunci *save deposite box* lalu membantu langsung unruk membuka agar tamu yang lupa *password* bisa mengambil barang yang di simpan.
4. Penanganan pindah kamar oleh *front desk agent* Aston Jember Hotel & Conference Center untuk tamu yang mengeluh tentang kamar yang berbau dan tidak sesuai dengan ekspetasi tamu.

Keluhan yang terjadi di Aston Jember Hotel & Conference Center dan penanganan di bantu *department* lain :

1. Tamu yang mengeluh tentang *AC* yang tidak dingin jadi *front desk agent* harus mem f*ollow up* ke *department enggineering* untuk segera mengcek dan mengatasi tamu yang komplain.
2. Tamu yang mengeluh tentang kamar yang berbau, *front desk agent* langsung mem *follow* *up* tentang keluhan tamu terseut ke *department* *housekeeping* agar segera teratasi komplain tamu tersebut.

Penanganan yang di dilakukan *front desk agent* Aston Jember Hotel & ConFerence Center dalam penanganan keluhan tersebut yakni :

1. *Front desk agent* di Astin Jember Hotel & Conference Center mendengarkan tamu yang sedang mengeluh dengan baik.
2. *Front desk agent* memiliki empati tentang perasaan tamu yang mengeluh.
3. *Front desk agent* meminta maaf kepada tamu atas kendala atau ketidak nyamanan tamu tersebut sehingga tamu komplain.
4. *Front desk agent* menenangkan tamu dengan meyakinkan dan menjanjikan keluhan tersebut tidak terulang kembali dan tamu bisa menginap dengan nyaman.
5. *Front desk agent* mengambil tindakan dan menindak lanjuti keluhan tamu yang terjadi seperti *front desk agent* langsung *follow up* ke department yang bersangkutan dengan keluhan tersebut dan memastikan bahwa fasilitas yang digunakan sudah berfungsi dengan baik.
6. *Front desk agent* memberi *compliment* pada tamu yang mengeluh jika tamu tersebut sangat terbawa emosi. Tujuan *compliment* di berikan sebagai permintaan maaf atas ketidak nyamanan yang di dapat saat menginap dan sebagai rasa kepedulian memperioritaskan tamu.
7. **Kendala Dan Solusi *Front Desk Agent* Dalam Menangani Keluhan tamu Di Aston Jember Hotel & Conference Center**

Kendala dalam penanganan kelukan tamu oleh *Front Desk Agent* di Aston Jember Hotel & Converence Center yakni :

1. Kurangnya pemahaman *staff* *front desk agent* tentang IT pada saat terjadinya keluhan tamu jika terjadi *wifi troble* tersebut dan mengakibatkan terhambatnya penanganan komplaint tersebut.
2. Kurang telitinya *cros check* sistem pada kamar yang *vacant clean* yang mengakibatkan tamu mengeluh tentang kamar yang *bathroom* berbau dan banyak kecoa.
3. Kurangnya pemahaman *front desk agent* dalam teknisi saat terjadi keluhan tentang air panas yang tidak keluar yang mengakibatkan tamu mengeluh akan hal tersebut.

Hal - hal diatas merupakan kendala yang terjadi dan mengakibatkan *front desk agent* mendapat keluhandari tamu yang menginap di Aston Jember Hotel & Conference Center.

Solusi dalam menangani keluhan tamu oleh *Front Desk Agent*di Aston Jember Hotel & Conference Center.

1. *Staff* IT memberikan pelatihan kepada *department front office* terutama *front desk agent* bagaimana memprogram alat pemancar *wifi* yang di sediakan oleh hotel untuk di taruh dikamar saat tamu mengeluh tentang sinyal *wifi* yang buruk. Jadi ketika *Staff* IT libur atau sedang berkepentingan tidak hanya meminta maaf melainkan *front desk agent* turun tangan untuk menangani langsung agar *wifi* yang *troble* tidak bermasalah lagi.
2. *Front desk agent* berperan penting untuk menyampaikan dengan baik bagaimana tentang kamar yang berbau dan banyak kecoa dan menawarkan untuk tamu pindah kamar.
3. Penanganan air panas yang tidak keluar *front desk agent* harus benar benar memastikan kepada *department enggineering* agar tidak lupa mengaktifkan pemanas air agar tamu tidak mengeluh akan hal tersebut.

Solusi – solusi di atas dapat dilakukan pada tamu yang mengeluh agar tamu merasa nyaman atas penanganan tersebut.*Front desk agent* juga memberikan *complemet* seperti *wellcome drink* atau *fruit basket* agar tamu merasa di perioritaskan dan tidak mempermasalahkan terus - menerus atas ketidak nyamanan yang tamu rasakan.

1. **Kegiatan Selama *On The Job Training* di *Front Office* Aston Jember Hotel & Conference Center**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | ***SHIFT*** | ***ACTIVITY DURING ON THE JOB TRAINING*** |
| 1. | *Morning Shift* | *Door Girl* |
|  | (08.00 – 16.00) | *Handle Telephone* |
|  |  | *Open Save Deposite Box* |
|  |  | *Handle Trolly & Luggage* |
|  |  | *Courtesy Call* |
|  |  | *Handle Check-Out* |
|  |  | *Room Check* |
|  |  | *Set Up Welcome Drink* |
|  |  | *Set Up Welcome Fruits* |
|  |  | *Handle Check-In* |
| 2. | *Afternoon Shif* | *Briefing Hand Over Shif* |
|  | (12.00 – 20.00) | *Handle Telephone* |
|  |  | *Closing Morning Shift* |
|  |  | *Treatmant For Room* |
|  |  | *Handle Check-In* |
|  |  | *Handle Trolly & Luggage* |
|  |  | *Refill Welcome Drink* |
| 3. | Tambahan | Memesan & Mengantar *Fruit Basket* ke kamar tamu yang komplain |
|  |  | Memesan & Mengantar *Birth Day Cake* untuk tamu yang sedang berulang tahun pada saat menginap |