
PERAN FRONT DESK AGENT DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU DI FRONT OFFICE ASTON JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER

Nafila Eka Akasia¹, Syah Riza Octavy Sandy²

¹Universitas Muhammadiyah Jember 1; nafilaeka16@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Jember 2; syahriza@unmuhjember.ac.id

Abstrak

Tugas akhir ini berjudul "peran *front desk agent* dalam menangani keluhan tamu di *front office Aston Jember Hotel & Conference Center*". Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data berupa metode observasi dan metode training, wawancara, dokumentasi dengan teknik analisis data deskriptif. Berdasarkan hasil pengamatan dapat dijelaskan kesimpulan bahwa *Front Desk Agent* adalah section yang berada dalam front office department yang mempunyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan pelayanan yang baik. Peran *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tamu di Aston Jember Hotel & Conference Center dengan ramah menerima keluhan tamu dan memberikan penyelesaian masalah yang di keluhkan oleh tamu dengan cepat dan tepat sesuai prosedur, baik secara langsung saat didepan tamu maupun melalui bagian terkait sesuai keluhan tamu.

Kata Kunci : Front Desk Agent, Keluhan Tamu, Hotel

Abstrak

This final project is entitled the role of the front desk agent in handling guest complaints at the Aston Jember Hotel & Conference Center front office. This study used data collection techniques in the form of observation methods and training methods, interviews, documentation with descriptive data analysis techniques. Based on the results of observations, it can be concluded that the Front Desk Agent is a section that is in the front office department which has the task of handling guest needs with good service. The role of the Front Desk Agent in handling guest complaints at the Aston Jember Hotel & Conference Center is to kindly receive guest complaints and provide quick and appropriate resolution of problems complained of by guests according to procedures, both directly in front of guests and through related departments according to guest complaints.

Keywords: *Front Desk Agent, Guest Complaints, Hotel*

PENDAHULUAN

Dalam Perda No. 10 Tahun 2009, pariwisata didefinisikan berbagai macam kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang ditawarkan oleh pemerintah, dunia usaha, dan pemerintah daerah.

Undang-Undang Kepariwisata Pasal 10 Tahun 2009, "wisatawan" adalah orang yang melakukan kegiatan wisata saat mengunjungi suatu lokasi untuk tujuan rekreasi, pengembangan diri, atau memahami keunikan daya tarik wisata untuk tujuan wisata. periode waktu yang singkat.

Ide penginapan sudah tidak asing lagi bagi individu, khususnya masyarakat yang tinggal di Kota Jember. Lebih dari penyebaran berbagai organisasi penginapan di seluruh kota. Pada dasarnya setiap penginapan memiliki setiap divisi antara lain Front Office, Food and Refreshment Administration, Food and Drink Items, Housekeeping, Designing, Deals and Showcasing, HR, dan lain-lain. Setiap divisi di atas memainkan peran penting dalam mendukung latihan fungsional penginapan. Salah satu divisi yang berperan dalam menyampaikan data pengunjung penginapan, mengurus registrasi pengunjung atau melihat-lihat dan menampung keluhan pengunjung adalah Front Office. Asisten Front Office Manager, Front Office

Supervisor, Reservation, Reception atau Front Desk Agent, Information, Telephone Operator, Concierge, dan Front Office Cashier adalah beberapa departemen yang membentuk Front Office Department.

Haryandini mengklaim Front Desk Agent 2022 atau yang dikenal dengan Reception merupakan anggota Front Office Department dan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan prima. Spesialis Area Kerja Depan bertanggung jawab untuk mendapatkan pengunjung, tetapi juga harus dapat menyelesaikan pekerjaan yang dibuat oleh bagian lain di Front Office seperti melakukan transaksi keuangan, menerima dan membuat keputusan melalui telepon, mendapatkan reservasi kamar secara langsung, pembayaran harian laporan yang harus disusun setiap hari, hingga mengurus keberatan pengunjung atau protes pengunjung.

Protes pengunjung disinggung antara lain keluhan pengunjung yang menggerutu tentang kantor yang dapat diakses (sinyal wifi sering lemah) dan keberatan tentang bantuan yang tidak sesuai. Penulis menyadari pentingnya Front Office Department dalam pelayanan tamu hotel dari latar belakang sebelumnya. Penulis tertarik untuk melakukan tinjauan mengenai " Peran Front Desk Agent Dalam Menangani Keluhan Di Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center".

METODE

Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015) ada 2 macam informasi yaitu kuantitatif dan subjektif. Penelitian ini menggunakan jenis informasi sebagai kuantitatif dan subyektif. Pengertian informasi kuantitatif adalah informasi sebagai angka, atau informasi kuantitatif yang diberi skor (scoring). istilah "data kuantitatif" mengacu pada informasi yang disajikan dalam bentuk kalimat, kata, atau gambar.

Berdasarkan sumbernya, informasi penelitian dapat dirangkai menjadi 2 macam, yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber datanya. Data asli dan data baru yang up to date adalah nama lain dari data primer. Peneliti harus langsung mengumpulkan data primer untuk memperolehnya. Metode yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi penting antara lain pengamatan, wawancara, percakapan pertemuan pusat (FGD center gathering) dan penyampaian survei.
2. Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber lain yang ada (juga dikenal sebagai data "bekas"). Data sekunder dapat diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan sumber lainnya.

Teknik Pengumpulan data

Penelitian dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat terkait topik yang akan di bahas.

1. Metode observasi dan Training

merupakan standar pengumpulan informasi dengan memperhatikan atau melihat secara langsung oleh penciptanya. Teknik persiapan adalah persiapan langsung yang dilakukan oleh pencipta dalam latihan organisasi yang sedang diselesaikan, seperti strategi administrasi keluhan pengunjung atau omelan pengunjung yang dilakukan oleh Front Work Area Specialist (FDA) di Aston Jember Hotel & Conference untuk mendapatkan data diperlukan sehingga sangat mungkin dilakukan penanganan data untuk menyelesaikan pembuatan tugas terakhir.

2. Metode wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono: 2015).

3. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam (Fairus, 2020) dokumentasi merupakan salah satu strategi yang digunakan untuk memperoleh informasi dan data berupa buku, arsip rekaman, angka-angka yang tersusun, dan gambar-gambar sebagai laporan dan data yang dapat mendukung penelitian. Foto dan beberapa dokumen yang digunakan di Aston Jember Hotel & Conference Center dijadikan sebagai dokumentasi penelitian.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015) metode analisis deskriptif adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dan pada bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dan melukiskan segala yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Front Desk Agent Di Aston Jember Hotel & Conference Center memiliki tugas dan peran 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 tamu.
3. Melakukan 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. Semua cek dan voucher departemen harus diterima.
9. Bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan dalam pembukuan karena kecerobohan mereka sendiri.
10. Melayani sambungan telepon yang bersifat nasional, internasional, interlokal, dan lokal.
11. Melayani data penginapan melalui telepon dari luar, serta data lain tentang keadaan di luar dan di dalam penginapan.
12. Melayani *courtesy call* kepada tamu yang menginap untuk mengingatkan jam *check-out*.
13. Mengurus telepon dari tamu hotel di pagi hari.
14. Melayani *wake up call*.
15. Mencatat dan membaca *log book* setiap hari.
16. Melakukan kewajiban reservasi saat staf pemesanan sedang berlibur, memiliki waktu istirahat, atau berurusan dengan reservasi alternatif.
17. Mengikuti *breafing* setiap hari.
18. Menerima tugas lain yang ditugaskan oleh atasan.

Peran *front desk agent* sangatlah berpengaruh besar 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. Salah satu keluhan yang terjadi dan penanganan yang dilakukan oleh *Front desk agent* Aston Jember Hotel & Conference Center yaitu : Sinyal *Wifi* yang bermasalah, biasanya tamu akan mengeluh langsung atau menghubungi *front desk agent*. Beberapa langkah yang dilakukan *front desk agent* dalam penanganan keluhan tersebut yakni :

1. *Listening*, sebagai *front desk agent* harus mendengarkan keluhan tamu dengan baik.
2. *Front desk agent* memiliki empati tentang perasaan tamu yang mengeluh.
3. *Apologize*, *front desk agent* meminta maaf atas kendala atau ketidaknyamanan tamu tersebut sehingga tamu complain.
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* lalu mengambil tindakan dan menindak lanjuti untuk penanganan 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 ketidaknyamanan yang di dapat saat menginap dan sebagai rasa kepedulian memprioritaskan tamu.

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

1. Kurangnya penjagaan *staff IT* dalam operasional hotel Aston Jember sehingga pada saat terjadinya keluhan tamu pada *staff front desk agent* memiliki kesulitan dan keterbatasan dalam menangani keluhan *wifi trouble* tersebut.
2. Kurang telitinya *cross check* oleh *staff House keeping* pada kamar yang *vacant clean* yang mengakibatkan *bathroom* berbau dan banyak kecoa.
3. Tidak panasnya *hairdryer* karena kurang telitinya *staff housekeeping* untuk mengecek alat yang di gunakan tamu pada saat membersihkan kamar sehingga alat tersebut mengalami kerusakan saat digunakan.
4. Air panas yang tidak keluar di *buthup* merukan keteledoran *department engineering*, biasanya *staff engineering* mematikan saluran air panas pada beberapa lantai yang menggunakan air panas tetapi tidak kluar.

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 *trouble* 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. Pentingnya peran *front desk agent* untuk memberitahu kan tentang *hair dryer* untuk di check oleh *department engineering* agar segera di perbaiki dan *department housekeeping* untuk cepat

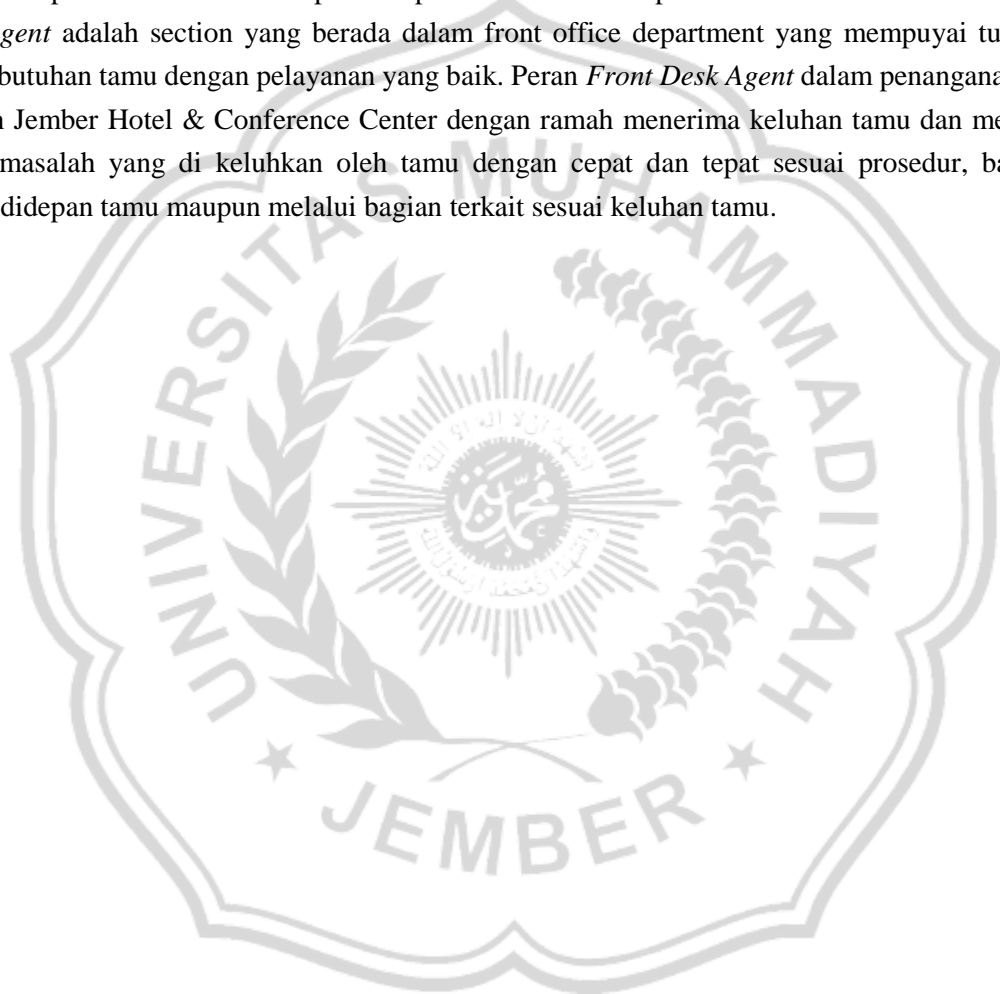
mengganti *hair dryer* yang sedang di *check department engineering*, agar tamu bisa menggunakan *hair dryer* dengan nyaman.

4. Penanganan air panas yang tidak keluar *front desk agent* harus benar benar memastikan kepada *department engineering* agar tidak lupa mengaktifkan pemanas air agar tamu tidak mengeluh akan hal tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dapat di ambil kesimpulan berikut :

Front Desk Agent adalah section yang berada dalam front office department yang mempunyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan pelayanan yang baik. Peran *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tamu di Aston Jember Hotel & Conference Center dengan ramah menerima keluhan tamu dan memberikan penyelesaian masalah yang di keluhkan oleh tamu dengan cepat dan tepat sesuai prosedur, baik secara langsung saat didepan tamu maupun melalui bagian terkait sesuai keluhan tamu.



DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Rizki. 2017. "Penggunaan Media Audio Visual Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Pendidikan Kewarganegaraan Siswa Kelas IV SD Negeri 016 Bangkinang Kota". Jurnal Basicedu. (<http://www.jbasic.org/index.php/ba-sicedu/article/view/149/144>). Diakses pada Rabu, 18 November 2020 pukul 10.30 WIB. Riau: Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.
- Fairus. (2020) "Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada Pt Pancaran Samudera Transport, Jakarta".
- Haryandini Y N W , Widhiastuty NLP S. (2022) Peranan Front Desk Agent Dalam Penanganan Keluhan Tamu Pada Hotel Swiss-Belinn Legian; Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies; Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies, 2022 (JoTIS).
- Indonesia, Republik. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta

