

Peran Front Desk Agent dalam Menangani Keluhan Tamu di Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center

Nafila Eka Akasia¹, Syah Riza Octavy Sandy^{2*}

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember; nafilaeka16@gmail.com, 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.

Katakunci: Front Desk Agent, Keluhan Tamu, Hotel

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1896>

*Correspondensi: Syah Riza Octavy Sandy

Email: syahriza@unmuhjember.ac.id

Received: 06-09-2023

Accepted: 14-10-2023

Published: 30-11-2023



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *This final assignment is entitled the role of the front desk agent in handling guest complaints at the front office of the Aston Jember Hotel & Conference Center." This research uses data collection techniques in the form of observation methods and training methods, interviews, documentation with descriptive data analysis techniques. Based on the observation results, it can be concluded that the Front Desk Agent is a section within 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 solutions to problems complained about by guests quickly and precisely according to procedures, either directly in front of the guest or through the relevant department according to the guest's complaint.*

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.

Menurut (Indonesia, 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 (Belshaw, 2018). 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(Brant, 2018). 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* (Burrows, 2020).

Haryandini mengklaim *Front Desk Agent* (W & S., 2022) atau yang dikenal dengan *Reception* merupakan anggota *Front Office Department* dan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan prima (Čupková, 2019). 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 (Ananda, 2017a).

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 (Fairus, 2020a). 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* (Ananda, 2017b).

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 (Bos, 2021). 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 (Albardiaz, 2018). 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 (Pinheiro, 2020).
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, 2020b) 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 danpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dan melukiskan segala yang ada (Titre, 2022).

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 briefing setiap hari.
18. Menerima tugas lain yang ditugaskan oleh atasan.

(Gray, 2019) 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 (Chapleo, 2018; Gardecki, 2018). Salah satu keluhan yang terjadi dan penanganan yang di lakukan oleh Front desk agent Aston Jember Hotel & Conference Center yaitu: Sinyal Wifi yang bermasalah, biasanya tamu akan mengeluh langsung atau menghubungi front desk agent (Shin, 2019). Beberapa langkah yang di 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 ketidak nyamanan tamu tersebut sehingga tamu komplain (Hussain, 2022).
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 (Park, 2021).
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 memprioritaskan tamu (Belias, 2019).

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

1. Kurangnya penjagaan staff IT dalam oprasional hotel Aston Jember sehingga pada saat terjadinya keluhan tamu pada staff front desk agent memiliki kesulitan dan keterbatasan dalam menangani keluhan wifi trouble tersebut (Wang, 2023).
2. Kurang telitinya cros 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 enggineering, biasanya staff engginering mematikan saluran air panas pada beberapa lantai yang menggunakan air panas tetapi tidak keluar (Qureshi, 2022).

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 (Carroll, 2020; Chen, 2021). 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 enggineering agar segera di perbaiki dan department housekeeping untuk cepat mengganti hair dryer yang sedang di check department enggineering, agar tamu bisa menggunakan hair dryer dengan nyaman (Houdt, 2022).
4. 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 (Khadkikar, 2023).

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dapatm di ambil kesimpulan berikut:

Front Desk Agent adalah section yang berada dalam front office department yang mempuyai 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

- Albardiaz, R. (2018). The future role of receptionists in primary care. *British Journal of General Practice*, 68(666), 14. <https://doi.org/10.3399/bjgp17X694013>
- Ananda, R. (2017a). 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>
- Ananda, R. (2017b). 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>
- Belias, D. (2019). The Impact of Corporate Culture in the Performance of the Front Desk Employees—The Case of Five Star Hotels in Greece. *Springer Proceedings in Business and Economics*, 563–576. https://doi.org/10.1007/978-3-030-03910-3_38
- Belshaw, Z. (2018). Owner and veterinary surgeon perspectives on the roles of veterinary nurses and receptionists in relation to small animal preventive healthcare consultations in the United Kingdom. *Veterinary Record*, 183(9), 296. <https://doi.org/10.1136/vr.104773>
- Bos, E. (2021). Visible to patients: “Being at the front desk makes me approachable every day.” *Pharmaceutisch Weekblad*, 156(47), 24.
- Brant, H. D. (2018). Receptionists’ role in new approaches to consultations in primary care: A focused ethnographic study. *British Journal of General Practice*, 68(672). <https://doi.org/10.3399/bjgp18X697505>
- Burrows, M. (2020). A quantitative assessment of the parameters of the role of receptionists in modern primary care using the work design framework. *BMC Family Practice*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12875-020-01204-y>
- Carroll, G. L. (2020). Front Desk Duty Multitasking Test After Mild Stroke: Preliminary Reliability and Validity. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 87(5), 372–381. <https://doi.org/10.1177/0008417420953227>
- Chapleo, D. (2018). The role of a good receptionist. *Veterinary Record*, 183(2), 71. <https://doi.org/10.1136/vr.k3019>
- Chen, S. W. S. (2021). Good Chinese Girls and the Model Minority: Race, Education, and Community in Girl in Translation and Front Desk. *Children’s Literature in Education*, 52(3), 291–306. <https://doi.org/10.1007/s10583-020-09415-8>
- Čupková, D. (2019). Cloud-enabled assisted living: The role of robot receptionist in the home environment. *SAMI 2019 - IEEE 17th World Symposium on Applied Machine Intelligence and Informatics, Proceedings*, 129–133. <https://doi.org/10.1109/SAMI.2019.8782787>
- Fairus. (2020a). *Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada Pt Pancaran Samudera Transport, Jakarta*.

- Fairus. (2020b). *Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada Pt Pancaran Samudera Transport, Jakarta*.
- Gardecki, A. (2018). The pepper humanoid robot in front desk application. *2018 Progress in Applied Electrical Engineering, PAEE 2018*. <https://doi.org/10.1109/PAEE.2018.8441069>
- Gray, P. (2019). Writing Identities, Erasing Borders: The Night Diary, Front Desk, and Our Shared Story of Migration. *Jeunesse: Young People, Texts, Cultures*, 11(2), 312–320. <https://doi.org/10.3138/jeunesse.11.2.312>
- Houdt, F. Van Den. (2022). “Front desk is making way for consultation rooms where the patient can obtain advice by appointment”: Claudia Rijcken sees digital tools advancing due to staff shortages. *Pharmaceutisch Weekblad*, 157(51), 20–21.
- Hussain, M. J. M. (2022). IoT based Conveyor belt design for contact less courier service at front desk during pandemic. *3rd International Conference on Power, Energy, Control and Transmission Systems, ICPECTS 2022 - Proceedings*. <https://doi.org/10.1109/ICPECTS56089.2022.10047312>
- Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata*.
- Khadkikar, V. (2023). Front the Desk of Technical Program Chair- ICPEE 2023. *Proceedings - 2nd International Conference on Power Electronics and Energy, ICPEE 2023*. <https://doi.org/10.1109/ICPEE54198.2023.10060630>
- Park, K. H. (2021). Understanding the relationships among emotional exhaustion, job satisfaction, and emotional intelligence of hotel front desk employees. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(5), 504–515. <https://doi.org/10.1080/10941665.2021.1874448>
- Pinheiro, A. J. (2020). The role of the receptionist in the tourist experience in three Portuguese World Heritage cities. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(3), 489–502. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.034>
- Qureshi, M. A. (2022). Influence of Front-Desk Staff Service Quality on Students’ Affective Commitment, Trust, and Word-of-Mouth in Higher Education. *Asian Academy of Management Journal*, 27(1), 29–60. <https://doi.org/10.21315/aamj2022.27.1.2>
- Shin, H. (2019). Front desk technology innovation in hotels: A managerial perspective. *Tourism Management*, 74, 310–318. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.04.004>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Titre, D. (2022). Front desk feels familiar and safe: Hospital pharmacist counsels cancer patients in the oncology center. *Pharmaceutisch Weekblad*, 157(16), 24.
- W, H. Y. N., & S., W. N. L. P. (2022). Peranan Front Desk Agent Dalam Penanganan Keluhan Tamu Pada Hotel Swiss-Belinn Legian. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*.
- Wang, X. (2023). Consumer resistance to service robots at the hotel front desk: A mixed-methods research. *Tourism Management Perspectives*, 46. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101074>