

**UPAYA KANTOR DEPAN DALAM MEMINIMALISIR KELUHAN TAMU DI
HOTEL CAVINTON YOGYAKARTA**

Rosy Maelany Kisti

Universitas Bina Sarana Informatika

Citra Unik Mayasari

Universitas Bina Sarana Informatika

citra.cyu@bsi.ac.id

ABSTRACT

Cavinton Hotel Yogyakarta is one of the four star hotels that has location in the center of Yogyakarta, so Cavinton Hotel Yogyakarta become crowded during long holidays such as Eid holidays, school holidays, christmas and new year holidays. When the hotel was crowded there was any problems which caused inconvenience to guests, that make the guest have a complaints when staying at hotel. Data collection methods in the preparation of the research is a method of observation, interviews, documentation study and analysis methods library study of qualitative analysis method of data analysis without the use of statistical analysis. Complaints submitted by guests are directly by conveying directly to staff hotel and indirectly by writig a comment on the online travel agent review. Complaints submitted by guest are about facilities complaint, staff/ attitudinal complaint, service related problem and unusual complaint. If the complaint is not immediately handled, the impact that occurs is the guest becomes angry and dissapointed, guest do not return to the hotel for stay, then the hotel became a little interested, this causes hotel revenues is down. Front office efforts to handling guest complaints during the high season periods are adding personnel, re-checking guests room bookings, make sure the room that guests use are ready to use.

Keywords : Guest complaint, Front office efforts, Hotel, High Season

ABSTRAK

Hotel Cavinton Yogyakarta adalah salah satu hotel bintang empat yang berada di pusat kota Yogyakarta sehingga hotel ini menjadi ramai saat libur panjang seperti libur lebaran, liburan sekolah, libur natal dan tahun baru. Pada saat hotel ramai ada beberapa masalah yang menyebabkan ketidaknyamanan terhadap tamu sehingga menimbulkan keluhan bagi tamu yang menginap. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode pengamatan, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaka dengan metode analisisnya berupa analisis kualitatif yaitu metode analisis data tanpa menggunakan analisis statistik. Keluhan yang disampaikan tamu dilakukan secara langsung yaitu dengan menyampaikan langsung kepada petugas dan secara tidak langsung yaitu dengan menulis komentar pada *review online travel agent*. Keluhan yang disampaikan adalah keluhan mengenai fasilitas, kinerja karyawan, pelayanan tidak baik dan keluhan bersifat khusus. Apabila keluhan tidak segera ditangani dampak yang terjadi adalah tamu menjadi marah/ kecewa, tamu tidak menginap kembali ke hotel, kemudian tamu menulis komentar buruk yang mengakibatkan citra hotel turun sehingga hotel memiliki sedikit peminat, yang menyebabkan pemasukan hotel menurun. Upaya yang dilakukan *front office* dalam menangani keluhan tamu saat periode *high season* adalah menambah personil, memeriksa kembali pemesanan kamar tamu, memastikan kembali kamar yang akan digunakan tamu sudah siap untuk dihuni.

Kata kunci : Keluhan tamu, Upaya *front office*, Hotel, *High Season*

PENDAHULUAN

Hotel Cavinton Yogyakarta adalah hotel bintang empat yang memiliki letak bangunan yang strategis, terletak di pusat kota, memiliki fasilitas yang cukup lengkap dan dekat dengan objek wisata sehingga tidak heran jika para wisatawan banyak yang memilih hotel ini sebagai tempat untuk menginap. Pada saat libur panjang hotel memanfaatkan kesempatan untuk menawarkan fasilitas dan produk hotel yang bisa dinikmati para wisatawan dengan memberikan promo-promo yang menarik, sehingga menjadikan *occupancy* (tingkat hunian) hotel naik. Periode dimana meningkatnya tingkat hunian kamar yang disebabkan karena libur panjang ini disebut dengan periode *high season*.

Hotel memiliki beberapa departemen yang mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing. Salah satu departemen di hotel yang melayani tamu mulai dari tamu datang hingga tamu keluar adalah *front office*. *Front office* melayani tamu mulai dari tamu masuk ke pintu hotel hingga masuk ke kamar hotel. *Front office* merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah hotel, karena departemen ini yang menentukan kesan pertama tamu datang ke hotel. *Front office* juga merupakan pusat segala informasi tamu, informasi mengenai produk hotel, fasilitas hotel bahkan jika ada keluhan, tamu akan menginformasikannya ke *front office*. Pada saat *high season* atau tingkat hunian kamar tinggi, keluhan dari tamu terhadap pelayanan atau fasilitas hotel biasanya akan meningkat juga.

Beberapa tamu yang menyampaikan keluhan akan langsung menghubungi resepsionis, operator, *GRO* atau *duty manager* dengan cara menyampaikan secara langsung ataupun melalui telepon. Beberapa tamu yang menggunakan pemesanan melalui *Online Travel Agent (OTA)* seperti *traveloka*, *agoda*, *trip advisor* dan *OTA* lainnya akan menyampaikan keluhannya melalui *review online booking*.

Review yang ditulis pada *OTA* tidak hanya menyampaikan perihal keluhan saja, banyak juga tamu yang memberikan nilai yang memuaskan karena pelayanan yang baik di hotel Cavinton Yogyakarta.

TINJAUAN LITERATUR

Front Office Department

Agusnawar dalam (Hadi, 2014) menuturkan “*front office department* merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu memesan kamar sampai tamu tinggal dan meninggalkan hotel”.

Fungsi *Front Office Department*

Beberapa fungsi *Front Office Department* menurut Bagyono dalam (Yulanda dan Emmita, 2017) antara lain :

1. Menjual kamar (*reservation, check-in, check-out*)
2. Menangani informasi produk/ pelayanan dan informasi umum di luar
3. Mengkoordinasi pelayanan tamu dengan departemen lain
4. Melaporkan status kamar
5. Mencatat pembayaran tamu (*guest folio*)
6. Menyelesaikan pembayaran tamu pada saat tamu check out
7. Menyusun riwayat kunjungan tamu untuk tujuan peningkatan pelayanan
8. Menangani telepon, pesan, faximili dan email
9. Menangani barang bawaan tamu

Peran *Front Office Department*

Peran *front office department* menurut Bagyono dalam (Murdana dkk., 2017) adalah sebagai berikut :

1. Kesan pertama dan sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel
2. Sebagai pusat syaraf hotel
3. Sebagai pusat komunikasi antar departemen dan bagi tamu
4. Menjaga hubungan tamu dengan departemen lain di hotel
5. Sebagai urat nadi utama hotel

6. Sebagai jantung hotel
7. Sebagai sumbu hotel
8. Sebagai pusat koordinasi pelayanan hotel
9. Sebagai konter informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel
10. Sebagai sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel

Tugas dan Tanggung Jawab *Front Office Department*

Menurut Sujatno dalam (Yulanda dan Emmita, 2017) *front office department* dibagi menjadi beberapa seksi yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Adapun seksi-seksi di *front office department* dan tugasnya adalah :

1. **Reservation**. Seksi ini bertugas menangani pemesanan kamar hingga menjadi suatu daftar tamu yang menginap sesuai tanggal kedatangan (*expected arrival list*).
2. **Operator**. Operator telepon bertugas menjawab telepon dari luar hotel maupun dari dalam hotel, menangani permintaan penyambungan telepon keluar maupun masuk, sesuai dengan prosedur.
3. **Concierge**. Concierge bertugas menangani kedatangan tamu maupun keberangkatan tamu yaitu membantu membawakan barang bawaan tamu. Selain itu juga bertugas menjemput tamu dari bandara atau stasiun kereta api ke hotel dan mengantarkan dari hotel ke bandara atau ke stasiun.
4. **GRO**. Tugas utama seorang GRO adalah menyambut tamu yang dengan ramah dan meyakinkan kepada tamu, semua pelayanan yang telah diterima oleh tamu sudah memuaskan dan mengantisipasi keluhan tamu secara maksimal.
5. **Receptionist**. Tugas seorang *receptionist* adalah sebagai *front desk* atau meja penerima tamu yang biasanya dilakukan untuk *check-in*. Melayani tamu dari proses awal *check-in* sampai tamu *check-out*.

Keluhan (*Complaint*)

Menurut Tjiptono dalam (Indriyani dan Selvy, 2016) “definisi keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan.”.

Simon & James dalam (Rosyid et al., 2017) mengartikan bahwa “keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi *negatif* yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang”.

Jenis Keluhan

Menurut Kotler dalam (Berthama, 2014) keluhan ada 2 jenis :

1. Keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung
2. Keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui formulir keluhan tamu (*Guest Complaint Form*)

Sedangkan berdasarkan Soenarno dalam (Damayanti dan Yulianto, 2014) menyampaikan jenis keluhan ada empat kategori :

1. **Facilities/ mechanical complaint (keluhan mengenai fasilitas)**. Merupakan suatu keluhan yang disampaikan oleh tamu sehubungan dengan tidak berfungsinya suatu interaksi pelayanan. Contoh : suhu kamar yang tidak bisa diatur, cahaya yang masuk ke kamar tidak baik, kerusakan listrik, kerusakan mesin, air kamar mandi yang keruh, dll.
2. **Staff/ attitudinal complaint (keluhan mengenai kinerja/ pelayanan karyawan)**. Adalah keluhan tamu yang muncul karena sikap negatif yang ditampilkan oleh petugas hotel dalam pemberian pelayanan pada saat berhadapan dengan tamu.
3. **Service related problem (keluhan mengenai pelayanan yang tidak baik)**. Adalah suatu keluhan tamu yang datang karena berhubungan dengan pelayanan. Contoh : *Double check in*, tamu datang dengan kondisi kamar yang dipesan belum dapat ditempati.
4. **Unusual complaint (keluhan yang bersifat khusus)**. Adalah keluhan tamu yang diminta petugas merupakan keluhan tidak wajar (aneh).

Sumber Keluhan Tamu

Djanuraga dalam (Dewi, 2014) menjelaskan sumber keluhan disebabkan oleh beberapa hal yaitu :

1. Produk yang diterima oleh tamu
2. Pelayanan yang diterima oleh tamu
3. Orang yang melayani tidak mampu.

Cara Menangani Keluhan Tamu :

Menurut Ni wayan Suwithi dalam (Wahyudi, 2018) cara menangani keluhan dari tamu adalah :

1. Membaca keinginan tamu dengan memberikan perhatian penuh tentang apa yang akan disampaikan dan bagaimana cara penyampainnya.
2. Memilah-milah atau memisahkan apa yang diinginkan oleh tamu tersebut dengan tepat.
3. Memecahkan persoalan secara bersama untuk mencari jalan keluar yang baik
4. Menindaklanjuti semua persoalan yang timbul dan mengatasi keluhan tamu dengan sikap yang tetap ramah dan membantu.
5. Memberikan pelayanan yang terbaik sesuai yang diharapkan.

Dampak Keluhan Tamu

Dampak keluhan tamu apabila tidak ditindaklanjuti dapat merugikan perusahaan. Jeffery Gitomer dalam (Wahyudi, 2018) menuturkan dampak keluhan tamu adalah :

1. Standar pelayanan hotel dianggap kurang baik sehingga akan merusak citra hotel sendiri.
2. Konsumen akan merasa tidak puas sehingga akan menjadi alat promosi yang buruk dari mulut ke mulut.

Pemasukan hotel sendiri akan berkurang karena kurangnya peminat.

METODE, DATA, DAN ANALISIS

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2013) “Metode penelitian kualitatif adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang

valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”. Metode kualitatif dalam penelitian ini untuk mengeksplorasi secara mendalam tentang masalah yang terjadi yaitu keluhan tamu saat periode *high season* di Hotel Cavinton Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan secara mendetail dengan menggunakan beberapa prosedur pengumpulan data.

Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan peneliti, yaitu:

1. Teknik *observation* (pengamatan).

Dalam penelitian ini peneliti mengamati aktifitas secara langsung pada *front office departement* mengenai proses *check-in*, proses pembayaran, proses *check-out*, mengamati terjadinya keluhan tamu dan cara menangani keluhan tamu yang terjadi saat periode *high season* berdasarkan data *record* keluhan yang sudah di kumpulkan oleh *GRO* atau *duty manager* dan mencatat data-data yang penting guna menunjang terhadap tujuan penelitian.

2. Wawancara.

Teknik wawancara dilakukan dengan bertanya kepada karyawan satu departemen. Berikut adalah tabel narasumber.

Tabel 1. Narasumber

No.	Narasumber	Jabatan	Pertanyaan
1.	Ibu Ika	<i>GRO</i>	Apa saja keluhan yang terjadi saat periode <i>high season</i> ?
2.	Bapak Erfian	<i>Supervisor</i>	Mengapa keluhan itu bisa terjadi?
3.	Bapak Dani	<i>Duty Manager</i>	Bagaimana cara menangani keluhan tamu?
4.	Ibu Nia	<i>Ass. Front Office Manager</i>	Bagaimana cara meminimalisir keluhan tamu yang terjadi saat periode <i>high season</i> ?

Sumber : Peneliti (2019)

3. **Studi dokumentasi.** Peneliti menggunakan teknik studi dokumentasi dengan meminta data-data dari hotel Cavinton Yogyakarta berupa brosur harga kamar (*room rate*), brosur promo *gym and swim*, brosur mengenai *meeting room (fact sheet)*, data-data mengenai tipe kamar, fasilitas kamar, luas kamar dan data *record* keluhan tamu.
4. **Studi pustaka.** Peneliti menggunakan metode studi pustaka berupa kajian teoritis, referensi serta literature ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keluhan Tamu Yang Ada Saat *High Season* Di *Front Office Department* Hotel Cavinton Yogyakarta

Tingginya tingkat hunian tamu juga memberikan dampak yang kurang menguntungkan bagi hotel yaitu meningkatnya keluhan dari tamu. Keluhan yang disampaikan tamu pada saat *high seasons* di Hotel Cavinton Yogyakarta ada dua, yang pertama disampaikan secara lisan melalui telepon atau komunikasi dengan *Guest Relation Officer (GRO)* atau *duty manager* secara langsung. Yang kedua keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui pengisian formulir keluhan tamu (*guest complaint*) menulis di *review Online Travel Agent (OTA)*. Berdasarkan data yang dikumpulkan *GRO* mengenai keluhan tamu yang sering terjadi saat periode *high season* di Hotel Cavinton Yogyakarta antara lain :

1. Proses *check-in* lama

Proses *check-in* yang lama disebabkan karena keterbatasan alat operasional seperti komputer, kurangnya personil pada setiap *shift* dan disebabkan karena kamar belum siap digunakan. Jenis keluhan yang disebabkan karena proses *check-in* yang lama karena keterbatasan alat operasional dan kurangnya personil pada setiap *shift*, masuk ke dalam jenis *staff/attitudinal complaint* atau keluhan mengenai kinerja/ pelayanan karyawan. Sedangkan keluhan yang disebabkan karena kamar yang akan digunakan tamu untuk

check-in belum siap adalah jenis keluhan *service related problem* atau keluhan mengenai pelayanan yang tidak baik.

2. Pemesanan kamar tidak sesuai dengan permintaan tamu

Sebelum tamu *check-in*, tamu akan melakukan pemesanan kamar jauh-jauh hari. Banyak yang memesan langsung ke hotel melalui telepon, datang langsung ke hotel, melalui *travel agent*, ataupun melalui *OTA*. Dalam pemesanan kamar tentunya tamu memiliki banyak permintaan yang sesuai dengan harapan mereka seperti :

- a. Meminta kamar *smoking/ non smoking*
- b. Jenis *bed twin/ king size*
- c. *View* kamar ke arah yang bagus seperti ke arah kota atau gunung
- d. Meminta kamar *high floor*
- e. Meminta kamar yang *connecting*
- f. Meminta kamar yang dekat dengan *lift*

Penyebab terjadinya keluhan tamu yang disebabkan karena pemesanan kamar tidak sesuai dengan permintaan tamu ada dua, yaitu kesalahan dari pihak *reservation* karena tidak memesan kamar sesuai permintaan tamu dan kesalahan tamu yang lupa tidak menuliskan permintaan pada *voucher OTA* yang dipesan. Karena keterbatasan jenis kamar yang dipesan tamu maka beberapa permintaan yang mendadak saat periode *high season* tidak bisa terpenuhi sehingga terjadi keluhan.

Keluhan yang terjadi karena pemesanan kamar tidak sesuai dengan permintaan tamu karena kesalahan petugas *reservation* yang tidak memesan kamar sesuai permintaan tamu masuk ke dalam jenis *staff/attitudinal complaint*. Sedangkan keluhan yang disebabkan karena tamu lupa tidak menuliskan permintaan jenis kamar pada *voucher OTA* yang dipesan masuk ke dalam jenis *unusual complaint*.

3. Kondisi kamar yang pengap

Saat melakukan *check-in*, kesan pertama tamu mengenai fasilitas hotel adalah kondisi kamar. Apabila kondisi kamar pengap akan menyebabkan kondisi kamar tidak nyaman. Penyebab terjadinya keluhan karena kondisi kamar yang pengap adalah karena kamar yang

sudah lama tidak digunakan namun kondisi *Air Conditioning (AC)* didalam kamar tidak menyala sehingga udara di dalam kamar menjadi pengap. Keluhan ini termasuk masuk ke dalam jenis *facilities/ mechanical complaint* atau keluhan mengenai fasilitas.

4. Kondisi AC kamar tidak dingin

Tamu yang baru *check-in* sering mengeluh AC kamar tidak dingin. Hal ini terjadi karena ada dua penyebab yaitu :

- a. Tamu tidak bisa menyalakan AC karena pengatur AC tidak menggunakan *remote* namun menggunakan *thermistor* yaitu pengatur suhu AC yang menempel pada tembok dan petunjuk cara penggunaan *thermistor* AC yang terlalu kecil.
- b. AC bermasalah (*trouble*) karena belum dilakukan pengecekan dari *engineering* sehingga belum dilakukan perbaikan.

Keluhan ini masuk ke dalam jenis *facilities/ mechanical complaint*.

5. Barang bawaan tamu yang tidak dibawakan oleh bellboy

Pada saat libur panjang tentunya tamu yang menginap di hotel akan menginap dengan periode hari yang lebih panjang atau yang biasa disebut dengan *long stay*. Tamu yang menginap dengan periode *long stay*, tentunya akan membawa barang bawaan yang sangat banyak sehingga untuk satu *bellboy* hanya bisa menangani tamu tersebut. Karena keterbatasan jumlah *bellboy* pada saat tamu datang bersamaan untuk melakukan proses *check-in* ada beberapa barang bawaan tamu yang tidak bisa dibawakan ke kamar sehingga menyebabkan terjadinya keluhan. Keluhan yang terjadi ini termasuk dalam jenis *staff/ attitudinal complaint*.

Berdasarkan kelima keluhan tamu pada saat periode *high season* di Hotel Cavinton Yogyakarta di atas apabila dilihat dari sumber keluhan tamu berdasarkan teori Djanuraga dalam (Dewi, 2014) masuk kedalam sumber keluhan yang disebabkan karena produk yang diterima tamu tidak sesuai harapan tamu, pelayanan yang diterima oleh tamu kurang memuaskan dan orang yang melayani tidak mampu. Apabila dilihat dari teori Soenarno dalam (Damayanti dan Yulianto, 2014)

mengenai empat kategori jenis keluhan, kelima keluhan diatas masuk ke dalam jenis keluhan yaitu *facilities/ mechanical complaint, staff/ attitudinal complaint, service related problem* dan *unusual complaint*.

Dampak Keluhan Tamu Yang Terjadi Di Front Office Department Hotel Cavinton Yogyakarta Apabila Tidak Segera Ditangani

Keluhan tamu harus diminimalisir agar hotel memiliki *review* bagus dan *rating* nilai yang tinggi sehingga banyak tamu yang akan kembali lagi ke hotel untuk menginap. Dampak keluhan tamu apabila tidak disegera ditangani adalah :

1. Tamu tidak menginap kembali di hotel

Banyak terjadi tamu marah dan kesal karena pelayanan yang kurang memuaskan di hotel. Tamu sudah membayar mahal untuk satu kamar hotel namun fasilitas dan pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga berdampak terhadap ketidakpuasan tamu. Apabila tidak segera ditangani maka tamu akan merasa marah, kecewa dan mengakibatkan tamu tidak akan menginap kembali di Hotel Cavinton Yogyakarta.

2. Sedikit peminat

Tipe tamu ada bermacam-macam, ada yang *arogant* dan ada juga yang pendiam, untuk tipe tamu yang pendiam sangat berbahaya karena mereka tidak akan menyampaikan keluhan secara langsung ke hotel namun menulis *review* jelek dan memberikan *rating* nilai yang rendah pada *OTA*. Hal ini sangat berdampak buruk bagi citra hotel karena beberapa tamu yang menginap di hotel memesan kamar melalui *OTA*, bagi orang baru yang akan menginap atau calon tamu di hotel yang belum pernah mereka kunjungi, mereka akan melihat *review* dan *rating* nilai pada *OTA* terlebih dahulu sebagai bahan pertimbangan, jika banyak *review* jelek dan *rating* nilai rendah maka tamu akan berpikir ulang untuk memesan kamar di hotel tersebut. Meskipun harga di *OTA* jauh lebih murah namun tamu tetap

memprioritaskan pelayanan yang baik daripada harga yang murah demi kenyamanan tamu saat menginap di hotel.

3. Isi hunian kamar (*occupancy*) hotel turun

Dampak keluhan yang tidak segera ditangani akan menyebabkan tamu merasa kecewa sehingga tamu tidak akan menginap kembali di Hotel Cavinton Yogyakarta. Beberapa tamu yang merasa kecewa dan merasa dirugikan akan menulis *review* jelek dan memberikan *rating* nilai yang rendah di *OTA* sehingga menyebabkan banyak calon tamu yang tidak minat untuk menginap di Hotel Cavinton Yogyakarta. Hal ini berdampak buruk bagi hotel karena akan menyebabkan *occupancy* hotel menurun.

Tiga dampak keluhan tamu apabila tidak segera ditangani yang terjadi di Hotel Cavinton Yogyakarta pada saat periode *high season* sesuai dengan teori Jeffery Gitomer dalam (Wahyudi, 2018).

Upaya *Front Office* Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Saat *High Season* Di Hotel Cavinton Yogyakarta

Berdasarkan keluhan tamu yang sudah disebutkan diatas, beberapa upaya yang dilakukan *front office* dalam meminimalisir keluhan tamu saat *high season* di Hotel Cavinton Yogyakarta adalah :

1. Mendengarkan apa saja keluhan yang disampaikan tamu dengan penuh perhatian.
2. Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan tamu.
3. Memilah-milah permasalahan yang dapat ditangani secara langsung dan tidak dapat ditangani secara langsung.
4. Memberikan solusi kepada tamu untuk permasalahan yang dapat ditangani secara langsung.
5. Upaya yang dilakukan untuk menghadapi permasalahan yang tidak dapat ditangani secara langsung adalah sebagai berikut :

a. Proses *check-in* lama

Upaya *front office* dalam meminimalisir keluhan mengenai proses *check-in* yang lama yaitu :

- 1) *Front Office Manager (FOM)* melakukan *Purchash Request (PR)* kepada petugas *Information and Technology (IT)* untuk menambahkan satu unit komputer di *Guest Service Agent (GSA)* untuk mengurangi antrian tamu yang akan melakukan *check-in*.
 - 2) *Supervisor* memperbaharui jadwal operasional dengan menambah satu orang untuk masuk pukul 11.00 siang (*middle*) untuk membantu menangani proses *check-out* dan mempersiapkan *Expected Arrival (EA)* pada *shift* pagi dan membantu proses *check-in* pada *shift* sore.
 - 3) *GSA* meminta kepada petugas *housekeeping* supaya kamar yang digunakan untuk *EA* segera diprioritaskan dan memastikan pukul dua siang kamar sudah bisa digunakan semua.
- b. Pemesanan kamar tidak sesuai permintaan tamu

Ada beberapa cara tamu memesan kamar di hotel, yaitu :

- 1) Pemesanan langsung (*direct*) ke hotel
Direct ada dua macam yaitu dengan melalui telepon, *whatsapp*, ataupun datang langsung ke hotel. Pada saat ada tamu yang *direct* langsung ke hotel tentunya petugas akan menanyakan tanggal *check-in* dan tanggal *check-out*, sebelum melakukan pemesanan seorang petugas *GSA/reservation* mengecek di sistem kamar tipe apa yang tersedia di tanggal tersebut, setelah mengecek di sistem tersebut maka *GSA/reservation* akan menginformasikan kamar apa saja dengan tipe apa saja yang tersedia. Dengan begitu tamu tahu kamar yang akan dipesan tersedia atau tidak. Jika kamar masih tersedia diberbagai tipe, tanyakan kepada tamu permintaan khusus apa untuk kamar yang dipesan untuk meminimalisir adanya kesalahpahaman. Pada saat calon tamu sudah menyetujui kamar yang akan dipesan, seorang petugas *GSA/reservation* harus mengkonfirmasi ulang kepada tamu tentang kamar yang dipesan agar sesuai dengan yang diinginkan tamu.

2) *Travel Agent/ Online Travel Agent (OTA)*

Setelah memesan di *OTA*, *voucher* akan masuk ke *email* hotel. Pada *voucher* tersebut terdapat keterangan nama tamu, tanggal *check-in*, tanggal *check out*, tipe kamar yang diinginkan tamu, permintaan khusus tamu mengenai pemesanan kamar dan harga kamar yang masuk ke pendapatan (*revenue*) hotel.

Saat *voucher* masuk akan langsung dipesankan oleh *GSA/ reservation* pada sistem hotel di komputer, kasus yang sering terjadi di pemesanan *OTA* adalah tamu tidak mencantumkan permintaan khusus jenis kamarnya. Dan tamu biasanya baru akan meminta *request* kamarnya pada saat *check-in*. Jika kamar yang diminta masih tersedia maka akan diberikan sesuai permintaan namun jika kamar yang diminta sudah tidak tersedia maka upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a) Pemesanan di *OTA* tertera di tipe *superior* namun ada permintaan khusus yaitu kamar *non-smoking*, sedangkan kamar tipe *superior* adalah *smoking room* semua maka ada kebijakan di *free upgrade* ke *deluxe/ executive*. Atau jika semua kamar *non-smoking* sudah penuh, maka salah satu kamar *smoking* akan di *treatment non smoking*.

b) Apabila permintaan khusus mengenai ukuran *king bed* namun kamar yang tersedia hanya tinggal *twin bed*, maka akan di jelaskan ke tamu bahwa kamar yang tersedia tinggal *twin* dan menawarkan untuk *join bed* jika tamu berkenan dengan bahasa yang santun dan ramah.

c. Kondisi kamar yang pengap

Upaya yang dilakukan *front office* untuk meminimalisir keluhan yang terjadi karena kondisi kamar yang pengap pada saat periode *high season* adalah :

1) Saat *high season* tiba, sebelum pukul dua siang atau sebelum waktu *check-in* tiba seorang *GRO* mempersiapkan daftar kamar yang akan digunakan untuk *EA* dengan meminta daftar *EA* ke *GSA* lalu meminta kepada *engineering* untuk menyalakan *AC* dari pusat kontrol. *AC* dikamar ada 2 yaitu *AC internal* dan *AC*

external, untuk *AC external* bisa dinyalakan dari pusat *control*. Setelah itu *GRO* akan memastikan semua dalam keadaan menyala, apabila dari pusat *control* ada *AC* kamar yang tidak menyala seorang *GRO* akan mengecek langsung keadaan *AC* dikamar jika *AC external trouble* maka *GRO* akan menyalakan *AC internal*.

2) Setelah *AC* menyala *GRO* meminta petugas *housekeeping* untuk mengecek kembali kamar yang akan digunakan untuk *EA* agar disemprot dengan pengharum ruangan.

d. Kondisi *AC* tidak dingin

Penyebab keluhan mengenai *AC* tidak dingin ada dua, yang pertama adalah karena tamu belum tahu cara menghidupkan *AC* dan mengatur suhunya, yang kedua adalah *AC* yang bermasalah. Upaya *front office* dalam meminimalisir hal tersebut adalah :

1) Sebelum *high season* tiba seorang *duty manager* akan mengecek beberapa kamar yang *trouble* salah satunya kamar yang memiliki *trouble* tentang *AC*. Kemudian *duty manager* akan meminta kepada *engineering* untuk melakukan perbaikan *AC* yang bermasalah.

2) Pada saat *check-in*, seorang *bellboy* akan mengantarkan barang bawaan tamu dan tamu ke kamar, setelah tiba dikamar *bellboy* memastikan kepada tamu apakah *AC* kurang dingin atau terlalu dingin, sekaligus menginformasikan kepada tamu cara penggunaan *AC* dan cara mengatur suhu *AC* tersebut.

e. Barang bawaan tamu tidak dibawakan saat tamu datang dan melakukan *check-in*

Pada saat *high season* tamu yang melakukan *check-in* tidak bisa diprediksi kapan akan ramai kapan akan sepi, karena jumlah *bellboy* sedikit dibandingkan jumlah tamu yang datang maka terkadang ada tamu yang tidak terlayani karena memang *bellboy* sedang menangani tamu lainnya. Ini menyebabkan tamu mengutarakan keluhannya, karena barang bawaan mereka tidak dibawakan. Sehingga upaya yang

dilakukan *front office* dalam meminimalisir keluhan tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Menambah personil *bellboy* dengan pengadaan *casual on call* saat periode *high season* sehingga setiap *shift* pagi dan *shift* sore ada tiga *bellboy* yang *stand by*.
- 2) Jika jumlah tamu yang datang ternyata lebih banyak lagi dan *bellboy* sedang melayani tamu semua, upaya yang dilakukan adalah dengan meminta bantuan terhadap *security* atau *housekeeping* untuk membantu membawakan barang tamu menuju kamar.

KESIMPULAN

Keluhan tamu yang ada saat periode *high season* di *front office department* Hotel Cavinton Yogyakarta adalah proses *check-in* lama, pemesanan kamar tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, kondisi kamar pengap, barang bawaan tamu yang tidak dibawakan oleh *bellboy*. Dampak dari keluhan tamu tersebut apabila tidak segera ditangani adalah tamu tidak menginap kembali di hotel, hotel menjadi sedikit peminat dan menyebabkan isi hunian kamar (*occupancy*) hotel turun. Sehingga upaya yang dilakukan *front office department* untuk meminimalisir keluhan tamu adalah menambah personil pada setiap *shift* dan menambah satu unit komputer untuk digunakan operasional, memastikan kembali pada *housekeeping* kamar sudah siap sebelum pukul dua siang. Memeriksa kembali setiap permintaan khusus tamu pada setiap *voucher OTA* yang masuk dan memesan kamar pada sistem sesuai dengan permintaan tamu. Meminta petugas *Guest Relations Officer (GRO)* untuk menyerahkan daftar kamar yang digunakan untuk *check-in* kepada petugas *engineering* untuk menyalakan AC dari ruang kontrol.

SARAN

Dalam meminimalisir keluhan tamu saat *high season*, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Lebih meningkatkan komunikasi, suasana kerja yang kompak dan kekeluargaan dalam bentuk bekerja sama untuk meminimalisir kesalahan yang ada.
2. Bekerja lebih teliti dan sesuai dengan *Standart Operasional Procedure (SOP)* yang berlaku.
3. Setiap selesai *shift* sebaiknya menginformasikan kepada petugas yang bekerja pada *shift* selanjutnya apa saja pekerjaan yang belum terselesaikan supaya tidak terjadi *misscommunication* dengan menulis pada *logbook* dan melakukan *briefing* pada setiap pergantian *shift*.
4. Berusaha untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu

DAFTAR PUSTAKA

- Berthama, Venny Rizky. (2014). Faktor-Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, II (4), 44-59. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/5883/5416>
- Damayanti, Weningtyas dan Yulianto. (2014). Peranan *Housekeeping* Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V (2), 61-67. Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/download/498/391>
- Dewi, I Gusti Ayu Sucita. (2014). Peranan Penerima Tamu Dalam Menangani Keluhan Tamu Di Keraton Resort & SPA Jimbaran Bali. *Jurnal Hospitality*, III (1), 57-64. Diambil dari <http://ojs.stpbali.ac.id/index.php/ibh/article/view/135>
- Hadi, Wisnu. (2014). Peranan *Front Desk Agent* Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V (2), 1-12. Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/497/390>

- Indriyani, Susi dan Selvy Mardiana. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, II (1), 1-13. Diambil dari <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalBisnis/article/view/615/406>
- Murdana, I Ketut, dkk. (2017). Penggunaan Fungsi-Fungsi Tindak Tutur Dalam Tuturan Berbahasa Inggris Petugas *Front Office* Pada Beberapa Hotel Melati Di Kawasan Wisata Lovina Kabupaten Buleleng Bali. *Jurnal Kepariwisata*, XV1 (1), 1-13. Diambil dari <http://ojs.stpbali.ac.id/index.php/jpar/article/view/77>
- Rosyid, Azis Nur, Sri Yulianto Fajar Pradapa dan Ndaru Prasastono. (2017). Pengaruh Pelayanan *Front Office Staff* Terhadap Keluhan Tamu Di Pandanaran Hotel Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Dan Call For Papers*, 325-334. Diambil dari <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendiu/article/view/5056>
- Sugiyono .2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wahyudi. (2018). Peranan *Receptionist* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Untuk Mengatasi Komplain Di Killa Senggigi Beach & Pool Villa Club. *Karya Tulis Ilmiah Universitas Mataram*, 1-83. Diambil dari <http://eprints.unram.ac.id/11265/1/Karya20%Tulis20%Ilmiah.pdf>
- Yulanda, Gayuh dan Emmita Devi Hari Putri. (2017). Strategi *Guest Relation Officer* Dalam Penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, VIII (1), 20-30. Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/1413>