



Penanganan Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan Front Office pada OTA di Hotel AKB

Kadek Venny Damayanti¹, Dewa Gede Putra², Ni Nyoman Suci Arthini^{3*}

Program Studi Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampil, Nusa Dua, Kabupaten Badung

*Corresponding Author

E-mail: suciarthini@ppb.ac.id

ABSTRACT

Complaints are expressions of guest dissatisfaction with the standard of service and facilities of a hotel that are conveyed verbally or in writing. Therefore, it is necessary to handle complaints properly to provide solutions to guest complaints, Later on, it can restore guest confidence and provide satisfaction and loyalty to guests. This study aims to determine how to handle guest complaints about front office services at OTA at HOTEL AKB. The data was obtained using documentation and interview with Front Office Manager to find out information regarding the criteria for handling guest complaints and the responses that should be given referring to guest complaints in Front Office services. The analysis technique used in this research is descriptive qualitative by first describing the existing problems then describing the suitability of the response to handling guest complaints by the hotel so that conclusions can be drawn. The results of this study indicates that the handling of guest complaints on OTA at HOTEL AKB still does not meet applicable standards. This can be proven by the conclusions obtained, namely from seven guest complaints regarding front office services, only three complaints have received a response from the hotel, but two points in the standard handling of guest complaints have not been done. Meanwhile, four other guest complaints have not received a response from the hotel, this means that six important points in the standard for handling guest complaints have not been carried out due to high workload during high or peak occupancy and this also happens because the time to respond to guest complaints is longer than expected. Handling guest complaints at OTA is not implemented due to a lack of regular training

Keywords: *complaint handling, front office, OTA*

ABSTRAK

Keluhan merupakan ungkapan ketidakpuasan tamu atas standar pelayanan maupun fasilitas sebuah hotel yang disampaikan secara lisan maupun tertulis. Maka dari itu, diperlukan adanya penanganan keluhan yang tepat untuk memberikan solusi terhadap keluhan tamu, sehingga nantinya dapat mengembalikan kepercayaan tamu dan memberikan kepuasan serta loyalitas kepada tamu. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui cara menangani keluhan tamu terhadap pelayanan front office pada OTA di HOTEL AKB. Data diperoleh dengan teknik dokumentasi dan wawancara dengan Front Office Manager dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang jelas terkait kriteria penanganan keluhan tamu serta tanggapan yang seharusnya diberikan yang menhacu pada keluhan tamu dalam pelayanan Front Office.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan cara menguraikan terlebih dahulu mengenai permasalahan yang ada kemudian mendeskripsikan kesesuaian respon penanganan keluhan tamu oleh pihak hotel sehingga dapat ditarik kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu pada OTA di HOTEL AKB masih belum memenuhi standar yang berlaku. Hal tersebut dapat dilihat dari kesimpulan yang didapat yaitu dari tujuh keluhan tamu mengenai pelayanan front office, hanya tiga keluhan yang sudah mendapatkan tanggapan dari hotel, namun dua poin dalam standar penanganan keluhan tamu belum dilakukan. Sedangkan, empat keluhan tamu lainnya belum mendapatkan tanggapan dari pihak hotel, ini berarti enam poin penting dalam standar penanganan keluhan tamu tidak dilakukan karena beban kerja yang tinggi saat high atau peak occupancy dan ini juga terjadi karena waktu untuk merespon keluhan tamu lebih lama dari yang diharapkan. Penanganan keluhan tamu di OTA tidak terlaksana karena kurangnya pelatihan secara berkala.

Kata Kunci:

penanganan keluhan, front office, OTA

PENDAHULUAN

Pada umumnya keluhan terjadi karena adanya pelayanan maupun fasilitas yang tidak sesuai dengan harapan tamu sehingga, menimbulkan ketidakpuasan tamu. Keluhan merupakan suatu hal yang harus dapat dihindari dalam memberikan pelayanan, baik dalam memberikan pelayanan produk maupun pelayanan jasa. Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019), keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Hotel dapat mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, website dan survei kepuasan pelanggan. Pada dasarnya bentuk penyampaian keluhan pelanggan terbagi menjadi dua yakni keluhan yang disampaikan secara lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis. Berdasarkan pengertian keluhan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keluhan merupakan ungkapan ketidakpuasan tamu atas standar pelayanan maupun fasilitas sebuah hotel yang disampaikan secara lisan maupun tertulis.

Keluhan tamu dapat dijadikan acuan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan. Dengan adanya keluhan tamu, hotel dapat mengetahui dan memperbaiki kekurangan yang dimiliki. Salah satu departemen di hotel yang memiliki peranan penting dalam menangani keluhan tamu adalah departemen Front office. Suatu departemen yang menjadi pusat pelayanan utama kepada tamu khususnya dalam memberikan

informasi. Departemen ini juga dapat dikatakan sebagai jantung dari sebuah hotel. Menurut Bagyono (2012) Front Office hotel adalah sebuah departemen yang ada di hotel yang letaknya di bagian depan hotel. Tempatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Pemahaman staff Front office mengenai penanganan keluhan tamu menjadi acuan utama dalam kelancaran dan kenyamanan tamu yang menginap dalam suatu hotel.

Keluhan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Dengan mengabaikan keluhan dari tamu, maka tamu merasa tidak dihargai, oleh karena itu setiap keluhan harus dapat ditangani dengan tepat agar tidak menciptakan kesan yang buruk terhadap hotel tersebut. Menurut Kusumastuti dan Yonasari (2018), keluhan yang ditunjukkan tamu biasanya bersumber dari beberapa faktor yaitu, faktor sumber daya manusia, faktor alat dan bahan, serta faktor pelayanan. Survei Blumenthal (2016) menyatakan bahwa 57% dari penyebab keluhan tamu adalah rasa kecewa terhadap pelayanan petugas hotel.

Dalam memberikan penanganan keluhan, tentunya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Menurut Campbell (2022) menanggapi keluhan tamu tertulis baik di atas kertas maupun online, mirip dengan menangani keluhan langsung. Menurut Nugraha (2012) perusahaan yang baik wajib menangani keluhan tersebut dengan baik sehingga konsumen merasa ada perbaikan dari ketidakpuasan terhadap jasa yang diberikan sehingga, dengan penanganan keluhan tersebut dapat timbul kepuasan dan loyalitas dari konsumen. Penanganan keluhan yang efektif tentunya dapat memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang sebelumnya merasa tidak puas, kini menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa, penanganan keluhan merupakan upaya atau strategi hotel dalam memberikan solusi terhadap keluhan tamu, sehingga nantinya dapat mengembalikan kepercayaan tamu dan menimbulkan kepuasan serta loyalitas kepada tamu.

Seiring berkembangnya teknologi, sebagian besar tamu akan menyampaikan keluhan mereka melalui via Online Travel Agent (OTA) yang merupakan salah satu platform untuk memasarkan produk dan jasa yang tersedia secara online serta dapat memfasilitasi tamu untuk menyampaikan keluhannya secara tertulis kepada pihak hotel. OTA memiliki fasilitas yang dapat memudahkan tamu dan penyedia usaha pariwisata untuk berkomunikasi secara real time. Tamu dapat dengan mudah mengkomunikasikan seluruh bentuk keluhan atau pertanyaan melalui guest review yang telah disediakan oleh OTA. Dengan demikian, Online Travel Agent mempunyai peran penting untuk pembuatan keputusan tamu dalam menentukan pilihan akomodasi yang sesuai dengan kemauan dan kebutuhan mereka.

Kepuasan tamu dapat diukur dengan melihat rating pada ulasan di OTA. Rating merupakan evaluasi atau penilaian atas suatu produk atau jasa yang dinikmati sebelumnya. Semakin tinggi rating yang diberikan tamu maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan maupun fasilitas yang diberikan oleh hotel tersebut. Namun, semakin rendah rating yang diberikan tamu maka semakin rendah pula tingkat kepuasan tamu terhadap

kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterimanya. Dengan demikian, untuk meningkatkan rating hotel maka pihak manajemen harus mampu memberikan penanganan yang tepat terhadap keluhan yang disampaikan tamu melalui OTA serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

HOTEL AKB merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Sawangan, Nusa Dua. Dengan luas 14 hektar, hotel ini memiliki 475 kamar, suite ikonik, villa eksklusif, delapan restoran, dan bar termasuk restoran aquarium pertama di Bali. Hotel bintang lima ini memiliki identitas dan pilar yang unik dengan menawarkan konsep “Majestic Open Air Theatre” atau teater terbuka yang megah. Hotel ini terkenal dengan arsitekturnya yang menggabungkan antara budaya Jawa dan Bali. Dalam pengembangan bisnisnya, HOTEL AKB juga bekerja sama dengan beberapa Online Travel Agent untuk memasarkan jasa dan fasilitas yang tersedia, diantaranya Tiket.com, Agoda dan Traveloka.

Walaupun pelayanan dan fasilitas terbaik telah diberikan oleh setiap petugas hotel agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu. Namun berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan adanya kegagalan jasa (*service failure*) yang tidak bisa dihindari sehingga mengakibatkan *complaint* atau keluhan tamu pada OTA. Berdasarkan hasil penelusuran di situs Online Travel Agent seperti Tiket.com, Traveloka, dan Agoda masih ditemukan beberapa keluhan terhadap pelayanan front office beserta tanggapan yang diberikan oleh pihak hotel bersama dengan front office section di hotel AKB pada Tabel 1.

Tabel 1: Data Ulasan Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan Front Office Pada Online Travel Agent di Hotel AKB Periode 2021-2022

No.	Sumber	Nama Tamu	Ulasan Tamu	Tanggapan FO
1.	Agoda	Sie	Tamu mengeluh atas perlakuan petugas <i>front office</i> saat <i>check-in</i> yang sangat tidak membantu dan tidak informatif bahwa kamar belum siap ditempati, sehingga tamu harus menunggu sekitar kurang lebih 1 jam atas ketidakpastian tersebut.	Memberi salam, berterimakasih atas penilaian, meminta maaf atas keluhan yang dialami, memberikan komitmen, penutup

2.	Tiket.com	Celya Thung	Tamu mengeluh karena ketika <i>check-in</i> selesai, kamar tidak langsung tersedia, sehingga membuat tamu menunggu kurang lebih 1 jam 20 menit	Belum ada tanggapan
3.	Traveloka	Stefanus	Tamu mengeluh karena setelah <i>check-in</i> selesai, tidak ada petugas <i>front office</i> yang mengantarkan kamar dan <i>special request</i> tidak sesuai dengan harapan tamu.	Memberi salam, berterimakasih atas penilaian, meminta maaf atas hal yang dialami, memberikan penjelasan terkait <i>special request</i> yang tidak didapat, penutup
4.	Tiket.com	RK	Tamu mengeluh karena membutuhkan waktu yang lama untuk <i>proses check-in</i> maupun <i>check-out</i>	Belum ada tanggapan
5.	Agoda	Heryanto	Tamu mengeluh karena kunci kamar tidak bisa digunakan sehingga terkunci dari kamarnya sebanyak 2x, mencoba menghubungi <i>call center</i> tetapi tidak ada respon	Memberi salam, berterimakasih atas penilaian, meminta maaf atas keluhan tamu, memberikan komitmen dan penutup.
6.	Tiket.com	Cindy Lunardi	Tamu mengeluh karena proses <i>check-in</i> yang begitu lama, sehingga tamu tersebut harus menunggu	Belum ada tanggapan
7.	Tiket.com	HN	Tamu mengeluh karena petugas <i>front office</i> tidak mengalokasikan kamar sesuai reservasi	Belum ada tanggapan

Sumber: Online Travel Agent Hotel AKB (data diolah)

Dari pemaparan ulasan keluhan tamu yang dituliskan melalui OTA diatas, masih ditemukan beberapa tanggapan yang perlu dianalisis dengan kesesuaian

standar yang berlaku. Adapun keluhan tamu yang sering disampaikan khususnya mengenai departemen front desk agent melalui OTA diantaranya proses check-in dan check-out yang lama, petugas front office tidak mengalokasikan tamu sesuai reservasi, kamar tidak langsung tersedia sehingga membuat tamu menunggu lama, kunci kamar sering tidak berfungsi dan kurangnya koordinasi sehingga tidak ada petugas front office yang mengantarkan tamu kamar. Disamping itu, ada beberapa keluhan yang belum ditanggapi oleh pihak hotel. Maka dari itu, jika permasalahan tersebut berlangsung secara terus menerus akan berdampak padarating atau penilaian dari tamu untuk hotel tersebut menjadi buruk. Dari keluhan yang disampaikan tamu melalui OTA diatas, maka penulis berkeinginan untuk mengetahui penanganan keluhan tamu pada online travel agent yang sesuai dengan standar oleh pihak hotel AKB, sehingga dapat mengurangi keluhan yang dialami oleh tamu karena pelayanan yang kurang memuaskan ataupun kesalahpahaman yang terjadi selama tamu menginap

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Adapun obyek penelitian yang diteliti dalam penelitian ini adalah penanganan keluhan tamu di OTA sesuai dengan prosedur penanganan keluhan tamu yang ada di the Hotel AKB. Selain data yang di ambil di OTA penulis juga mengambil data dengan melakukan wawancara dengan Front Office Manager . Menurut Kriyantono(2007) Deskriptif kualitatif yakni suatu teknik yang menggambarkan dan mendefinisikan arti dari data yang diperoleh dengan memberikan perhatian dan merekam aspek situasi yang diteliti dengan sebanyak mungkin, sehingga akan memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.

Teknik analisis data adalah proses dalam mengurutkan data lalu mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori, dan suatu uraian dasar (Bungin,2011). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan langkah – langkah seperti:

- a. Menguraikan data keluhan tamu pada OTA
- b. Melakukan wawancara dengan Front Office Manager
- c. Mengaitkan hasil wawancara dengan penanganan keluhan pada OTA
- d. Mendeskripsikan kesesuaian respon penanganan keluhan tamu oleh pihak hotel, kemudian menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan latar belakang masalah pada Bab 1, maka dapat dipaparkan data yang berkaitan dengan keluhan tamu beserta penanganan keluhan tamu pada *online travel agent* (Tiket.com, Agoda, Traveloka) di Hotel AKB. Alasan memilih ketiga OTA tersebut dalam penelitian ini yaitukarena memiliki jumlah data yang banyak atas ulasan keluhan tamu terhadap pelayanan *front office*.

Pada Tabel 3 menunjukkan temuan data mengenai keluhan tamu beserta penanganan keluhan tamu pada OTA periode 2021- 2022 mengenai pelayanan *front office* di hotel AKB.

Tabel 3: Data Penanganan Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan Front Office di The HOTEL AKB Pada OTA Periode 2021-2022

No.	Keluhan Tamu	Penanganan Keluhan
1.	Keluhan terhadap petugas <i>front office</i> yang kurang responsif saat proses <i>check in</i> . Terlebih lagi, kamar yang dipesan belum siap ditempati sehingga mengulur waktu 1 jam lebih lama.	Pihak <i>front office</i> sudah menanggapi keluhan tamu dengan memberi respon pada OTA (Agoda).
2.	Keluhan mengenai kamar yang belum siap dihuni, sedangkan proses <i>check in</i> telah selesai. Sehingga mengulur waktu 1 jam 20 menit	Pihak <i>front office</i> belum memberikan tanggapan terkait keluhan tersebut pada OTA (Tiket.com)
3.	Keluhan mengenai tidak adanya petugas <i>front office</i> yang mengantarkan tamu ke kamar dan <i>special request</i> “ <i>honeymoon set up</i> ” yang diharapkan oleh tamu tersebut tidak terpenuhi dan tidak ada petugas <i>front office</i> yang mengantarkan tamu ke kamar setelah proses <i>check in</i> selesai.	Pihak <i>front office</i> sudah menanggapi keluhan tamu dengan memberi respon pada OTA (Traveloka).
4.	Keluhan terhadap proses <i>check in</i> dan <i>check out</i> yang lama.	Pihak <i>front office</i> belum memberikan tanggapan terkait keluhan tersebut pada OTA (Tiket.com).
5.	Keluhan mengenai kunci kamar yang rusak dan kurang responsifnya petugas telephone operator saat tamu sudah berkali-kali menelpon.	Pihak <i>front office</i> sudah menanggapi keluhan tamu dengan memberi respon pada OTA (Agoda).
6.	Keluhan terhadap proses <i>check in</i> yang begitu lama sehingga tamu tidak terhiraukan dalam beberapa waktu.	Pihak <i>front office</i> belum memberikan tanggapan terkait keluhan tersebut pada OTA (Tiket.com).

- | | |
|--|--|
| <p>7. Keluhan mengenai pengalokasian tipe kamar yang tidak sesuai dengan reservasi tamu.</p> | <p>Pihak <i>front office</i> belum memberikan tanggapan terkait keluhan tersebut pada OTA (Tiket.com).</p> |
|--|--|

Sumber: *Online Travel Agent* Hotel AKB (data diolah)

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa, terdapat tujuh keluhan tamu terkait dengan pelayanan *front office* dalam periode 2021-2022. Sebagian besar tamu mengeluhkan proses *check in* yang lama, kunci kamar sering tidak berfungsi, kamar tidak langsung tersedia setelah proses *check in* selesai, serta tamu tidak dialokasikan sesuai dengan reservasinya. Dari pemaparan keluhan tamu di atas, pihak hotel bersama departemen *front office* sudah merespon beberapa keluhan tersebut. Namun, dapat dilihat juga sebagian besar keluhan belum mendapatkan tanggapan dari pihak manajemen hotel Hotel AKB.

Terdapat enam poin penting yang digunakan dalam standar penanganan keluhan tamu pada OTA di Hotel AKB yang didapat berdasarkan hasil wawancara, diantaranya sebagai berikut:

1. *Fast response* (beri tanggapan segera): Pihak manajemen harus memberi tanggapan yang cepat terhadap ulasan tamu, tanggapan yang cepat dapat menunjukkan bahwa manajemen menganggap *customer service* adalah prioritas. Dengan demikian, calon tamu dapat mengetahui perspektif manajemen sesegera mungkin, ulasan sebaiknya ditanggapi paling lambat 1 x 24 jam.
2. *Greeting / salutation* (memberikan salam): Saat akan membalas ulasan tamu pada OTA, hendaknya pihak manajemen dapat memperhatikan pengucapan salam dengan menyebutkan nama tamu di awal kalimat. Hal ini wajib dilakukan untuk membangun citra hotel yang berperilaku sopan dan ramah terhadap tamu.
3. *Thanking them for completing survey* (berterimakasih atas penilaian): Pihak manajemen memberikan apresiasi kepada tamu karena sudah menginap di hotel dan meluangkan waktunya untuk memberikan penilaian terhadap hotel dengan memberikan ucapan terimakasih setiap membalas ulasan tamu, hal ini menunjukkan bahwa semua ulasan yang diberikan tamu penting untuk peningkatan pelayanan hotel.
4. *Apologies for the concern* (meminta maaf atas kejadian yang dialami): Pihak manajemen diharapkan mampu membalas keluhan tamu dengan permintaan maaf terkait kejadian yang dialami oleh tamu yang menyebabkan *complaint* kepada pihak hotel. Permintaan maaf ini sebagai rasa bersalah atas ketidaknyamanan para tamu pada saat menginap di hotel.
5. *Explain the reason* (memberikan alasan terkait keluhan tamu): Manajemen diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas mengapa keluhan tersebut bisa terjadi. Sehingga dengan begitu, para tamu juga mengetahui keadaan yang sebenarnya dan diharapkan mampu memaklumi dan memaafkan kesalahan yang dilakukan oleh pihak hotel.
6. *Closing and thanking them for feedback* (menutup dan berterimakasih atas masukan): Sebagai penutup, pihak manajemen diharapkan mampu menuliskan ucapan terimakasih kepada pengulas atas masukan yang diberikan. Dalam

kesempatan ini, pihak manajemen dapat menyebutkan rencana penyempurnaan terkait keluhan yang disampaikan oleh tamu kepada pengulas dan calon tamu yang melihat tanggapan tersebut.

Pada Tabel 4 menunjukkan penerapan standar operasional prosedur penanganan keluhan tamu pada OTA dengan kenyataan yang dilakukan di website online travel agent (Tiket.com, Agoda, Traveloka) di HOTEL AKB.

Tabel 4: Penerapan Standar Operasional Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Pada OTA Dengan Kenyataan Yang Dilakukan

No. Standar Operasional Prosedur (SOP)	Kenyataan Yang Dilakukan
1. <i>Fast response</i>	Sesuai dengan SOP yang digunakan di Hotel AKB pihak Front office masih kurang cepat dalam membalas keluhan tamu pada online travel agent (OTA). Ini bisa dilihat dari ketiga keluhan yang sudah ditanggapi oleh pihak hotel relatif lambat dalam merespon keluhan tamu tersebut yaitu melebihi dari standar waktu yang telah ditetapkan yakni 1x24 jam. Sementara, empat keluhan lainnya belum mendapatkan tanggapan sama sekali.
2. <i>Greeting / salutation</i>	Sesuai dengan SOP yang digunakan di Hotel AKB yaitu pada saat tamu check in pihak hotel sudah memberikan salam ataupun sapaan dengan menyebutkan nama tamu. Ini dibuktikan dari tiga keluhan tamu yang disampaikan di OTA yang sudah mendapatkan tanggapan oleh pihak hotel. Sementara, empat keluhan lainnya belum mendapatkan tanggapan.
3. <i>Thanking them for completing survey</i>	Sesuai dengan SOP yang digunakan di Hotel AKB Front Office sudah memberikan ucapan terimakasih atas penilaian yang diberikan oleh tamu melalui OTA kepada pihak hotel. Ini dibuktikan dari tiga keluhan tamu yang sudah ditanggapi. Sementara, empat keluhan lainnya belum mendapatkan tanggapan.
4. <i>Logies for the concern</i>	Sesuai dengan SOP yang digunakan di Hotel AKB pihak Front Office sudah memperhatikan dalam memberikan permintaan maaf yang sesuai dengan keluhan yang dialami oleh tamu. Ini dibuktikan dari tiga keluhan tamu yang sudah ditanggapi. Sementara, empat keluhan lainnya belum mendapatkan

tanggapan.

5. *Explain the reason* Sesuai dengan SOP yang digunakan di Hotel AKB pihak Front office masih kurang dalam memberikan penjelasan di OTA secara detail di OTA terkait keluhan yang dialami oleh tamu. Ini dibuktikan dari tiga keluhan yang sudah ditanggapi pihak hotel, hanya satu keluhan yang mendapatkan penjelasan terkait keluhan yang dialami oleh tamu. Sementara, empat keluhan lainnya belum mendapatkan tanggapan.
6. *Closing and thanking them for the feedback* Sesuai dengan SOP yang digunakan di Hotel AKB pihak Front Office sudah memberikan kalimat penutup dan juga ucapan terimakasih kepada tamu yang telah memberikan saran atau masukannya melalui OTA. Ini dibuktikan dari tiga keluhan tamu yang sudah mendapatkan tanggapan oleh pihak hotel. Sementara, empat keluhan lainnya belum mendapatkan tanggapan.

Sumber: Tiket.com, Agoda, Travelola (data diolah)

PEMBAHASAN

(Sukamerta & Andiani, 2020) Keluhan merupakan hal yang biasa diutarakan oleh para konsumen setelah mereka mengalami ketidaksesuaian atas jasa yang telah diberikan (Sitanggang, 2017:16). Menurut Bell dan Ludington (2006, dalam Tarigan, 2018:40), "Umpan balik keluhan pelanggan atau feedback biasanya dilakukan melalui lisan maupun tulisan". Berdasarkan paparan data dalam Tabel 3, terdapat tujuh keluhan mengenai pelayanan *front office* pada *online travel agent*. Yang mana dari tujuh keluhan tersebut terdapat empat keluhan yang belum mendapatkan tanggapan dari pihak hotel dan tiga keluhan lainnya sudah mendapatkan tanggapan dari pihak hotel HOTEL AKB. Berikut akan memerinci dua jenis keluhan dimaksud dengan menautkan enam poin penting dalam standar penanganan keluhan tamu pada OTA yang didapat berdasarkan hasil wawancara. Diantaranya sebagai berikut:

Keluhan yang belum ditanggapi pihak hotel:

- 1) Keluhan atas nama Ibu Cindy Lunardi, mengenai antrian *check in* yang begitu lama. Keluhan tersebut bahkan belum mendapatkan tanggapan dari pihak hotel, dikarenakan kondisi hotel sedang dalam *high / peak occupancy* sehingga hotel menjadi kredit dan pihak front office menanggung beban kerja yang lebih. Oleh karena itu, keluhan tersebut abaikan.
- 2) Keluhan atas nama Ibu Celya Thung, mengenai kamar yang belum siap dihuni,

sedangkan proses *check in* telah selesai. Hal tersebut membuat tamu menunggu 1 jam 20 menit. Keluhan ini belum mendapatkan tanggapan dari pihak hotel dikarenakan kondisi hotel sedang dalam *high / peak occupancy* sehingga hotel menjadi kredit dan pihak *front office* menanggung beban kerja yang lebih. Oleh karena itu, keluhan tersebut terabaikan.

- 3) Keluhan yang disampaikan oleh tamu berinisial RK, mengenai proses *check in* dan *check out* yang lama. Keluhan ini belum mendapatkan tanggapan dari pihak hotel dikarenakan kondisi hotel sedang dalam *high* atau *peak occupancy* sehingga hotel menjadi kredit dan pihak *front office* menanggung beban kerja yang lebih. Oleh karena itu, keluhan tersebut terabaikan.
- 4) Keluhan yang disampaikan oleh tamu berinisial HN, mengenai pesan kamar tamu yang tidak dialokasikan sesuai reservasi. Keluhan ini belum mendapatkan tanggapan dari pihak hotel dikarenakan kondisi hotel sedang dalam *high* atau *peak occupancy* sehingga hotel menjadi kredit dan pihak *front office* menanggung beban kerja yang lebih. Oleh karena itu, keluhan tersebut terabaikan.

Berdasarkan penjabaran empat keluhan yang belum ditanggapi di atas, disebabkan karena beban kerja yang tinggi khususnya saat masa *high* atau *peak occupancy* sehingga keluhan tersebut tidak tertangani dan terabaikan. Diperlukan adanya staff tambahan agar dapat menangani keluhan yang disampaikan tamu melalui *online travel agent*, sehingga keluhan tersebut dapat tertangani sesuai dengan prosedur penanganan keluhan tamu pada OTA yang telah ditetapkan pihak management.

Keluhan yang sudah ditanggapi pihak hotel:

- 5) Keluhan atas nama Ms. Sie mengenai kurang responsifnya petugas *front office* pada saat proses *check in*. Terlebih lagi, kamar yang dipesan belum siap ditempati sehingga mengulur waktu 1 jam lebih lama. Keluhan tersebut sudah mendapatkan tanggapan dari pihak hotel, namun dua poin dalam standar penanganan keluhan tamu pada OTA belum diterapkan, yakni *fast response* (1x24 jam) dan *explain the reason*. Dari tanggal tamu memberikan ulasannya sampai ditanggapi oleh pihak hotel berlangsung selama tujuh hari. Hal ini jauh dari standar yang telah ditetapkan yaitu 1x24 jam. Selain itu, pihak hotel hanya berfokus pada permintaan maaf tanpa adanya penjelasan terkait keluhan yang dialami oleh tamu. Sementara, poin lainnya seperti *greeting, thanking them for completing survey, apologies for the concern, dan closing and thanking them for the feedback* sudah diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku.
- 6) Keluhan atas nama Mr. Stefanus mengenai permintaan tamu (*honeymoon set up*) yang tidak terpenuhi dan tidak ada petugas *front office* yang mengantarkan tamu ke kamar setelah proses *check in* selesai. Keluhan tersebut sudah mendapatkan tanggapan dari pihak hotel, tetapi poin *fast response* (1x24 jam) dalam standar penanganan keluhan tamu pada OTA belum diterapkan. Dari tanggal tamu memberikan ulasannya sampai ditanggapi oleh pihak hotel berlangsung selama tujuh hari. Hal ini jauh dari standar yang telah ditetapkan yaitu 1x24 jam. Sementara poin lainnya seperti *greeting, thanking them for completing survey, apologies for the concern, explain the reason dan*

closing and thanking them for the feedback sudah diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku.

7) Keluhan atas nama Mr. Heryanto mengenai kunci kamar yang tidak berfungsi atau rusak dan kurang responsifnya petugas telephone operator saat tamu sudah berkali – kali menelpon. Keluhan tersebut sudah mendapatkan tanggapan dari pihak hotel, tetapi dua poin dalam standar penanganan keluhan tamu pada OTA belum diterapkan, yakni *fast response* (1x24 jam) dan *explain the reason*. Dari tanggal tamu memberikan ulasannya sampai ditanggapi oleh pihak hotel berlangsung selama tujuh hari, hal ini jauh dari standar yang telah

ditetapkan yaitu 1x24 jam. Selain itu, pihak hotel hanya berfokus pada permintaan maaf tanpa adanya penjelasan terkait keluhan yang dialami oleh tamu. Sementara, poin lainnya seperti *greeting, thanking them for completing survey, apologies for the concern, closing and thanking them for the feedback* sudah diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku.

Berdasarkan penjabaran keluhan tamu yang sudah ditanggapi oleh pihak hotel Hotel AKB, ditemukan bahwa dua poin diantaranya *fast response* dan *explain the reason* belum diberlakukan sesuai standar. Dimana, dalam beberapa kesempatan pihak hotel memberikan tanggapan relatif lambat lebih dari 1x24 jam dan tidak cukup solutif dalam menanggapi keluhan tamu terkait. Dengan demikian, perlu adanya pelatihan ulang untuk para staff terkait penanganan keluhan tamu pada OTA agar keluhan tersebut mendapatkan tanggapan yang sesuai dengan poin – poin yang terdapat dalam standar penanganan keluhan tamu pada OTA di Hotel AKB.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan tamu pada OTA di Hotel AKB masih belum memenuhi standar yang berlaku. Dari tujuh keluhan tamu mengenai pelayanan front office, hanya tiga keluhan yang sudah mendapatkan tanggapan dari hotel, namun poin *fast response* (1 x 24 jam) dan *explain the reason* masih belum dilakukan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pelatihan secara berkala terkait penanganan keluhan tamu pada OTA sehingga keluhan yang disampaikan oleh tamu tidak dapat tertangani sesuai dengan standar. Sedangkan, empat keluhan tamu lainnya belum mendapatkan tanggapan dari pihak hotel, ini berarti enam poin penting dalam standar penanganan keluhan tamu tidak dilakukan, dikarenakan beban kerja yang tinggi saat high atau peak occupancy yang membuat situasi hotel menjadi kerdit sehingga keluhan yang disampaikan oleh tamu di OTA terabaikan atau tidak tertangani.

DAFTAR PUSTAKA

- Australian Tourism Data Warehouse. (2013). Tutorial 39a *Online Travel Agents*.
- Bagyono. (2012). Teori dan Praktik: Hotel *Front Office*. Bandung: CV.Afabeta.
- Bell, S. J., & Luddington, J. (2006). *Coping With Customer Complaints*. *Journal of Service Reseach*.

- Blumenthal, M. (2016). *Survey: 8 Things that Really Cause Consumers to Complain*.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Campbell, K. (2022). *Handling Guest Complaints: The Complete Guide For Hotels*.
- Esterberg. (2011). *Teknik Wawancara dalam Sugiyono*. Bandung: Alfabeta.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gonius, N. (2013). *Study Deskriptif Tentang Customer Complaint di Restoran Wok Noodles di Galaxy Mall Surabaya*.
- Sukamerta, I. K. N., & Andiani, N. D. (2020). Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 36. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.29000>