

# IMPLEMENTASI PELATIHAN KERJA DALAM MENANGANI *GUEST COMPLAINT* PADA *FRONT OFFICE* DI OS HOTEL TANJUNG UNCANG

Mellinia Putri

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam  
melliniaputri@gmail.com

Andri Wibowo

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam  
andreewibowo.pku85@gmail.com

Arina Luthfini Lubis\*

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam  
a.luthfinilubis@gmail.com

## ABSTRACT

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Dalam industri perhotelan, front office berada di garda terdepan untuk melayani tamu dan memberikan jasa terbaik dan teramah untuk pelanggan. Front office juga menjadi bagian yang ditemui oleh tamu jika mereka memiliki masalah atau membutuhkan bantuan dan informasi. Sehingga departemen front office adalah bagian yang paling penting karena mereka dapat melaporkan langsung hal yang dibutuhkan oleh tamu, hal yang mengganggu tamu, saran dan keluhan pelanggan. Penelitian ini dilatar belakangi untuk mengetahui Implementasi pelatihan kerja dalam menangani guest complaint pada front office di OS Hotel Tanjung Uncang Batam. Adapun jenis penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil yang didapatkan bahwa Pelatihan sangat penting sebagai peningkatan kepercayaan diri dan meningkatkan kinerja Front Office sebagai awal untuk mengadapi komplek guest di Hotel OS Tanjung Uncang.

**Keywords:** Implementasi, Guest Complaint, Front Office, Hotel

## PENDAHULUAN

Pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan oleh warga negara baik lokal maupun internasional. Pariwisata juga merupakan perjalanan objek dan daya tarik wisata dapat berupa alam, budaya, dan tata hidup yang memiliki daya tarik untuk dikunjungi atau menjadi sasaran bagi wisatawan yang berkunjung. Dan pariwisata juga memiliki beberapa tujuan lain yang juga bisa menjadi dasar-dasar untuk membangun sebuah industri wisata. (Ismayanti, 2020) Terbentuknya pariwisata antara lain adalah memperkenalkan, mendayagunakan keindahan alam, melestarikan budaya dan meningkatkan mutu obyek dan daya tarik wisata. Memupuk rasa cinta tanah air dan meningkatkan persahabatan antar bangsa. Memperluas dan meratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja.

Meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan, kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Selain itu industri pariwisata merupakan salah

satunya penghasil devisa negara yang paling berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi di negara Indonesia. (Kepemimpinan et al., 2022)

Industri pariwisata juga merupakan salah satu industri yang unik. Dikarenakan industri ini dapat menghasilkan devisa negara tanpa harus melakukan ekspor suatu produk maupun jasa ke luar negeri, melainkan devisa itu datang sendiri dibawa oleh wisatawan asing yang datang berkunjung ke Indonesia. Adapun aspek-aspek yang merupakan bagian dari pariwisata adalah restoran, penginapan, pelayanan perjalanan, transportasi, pengembangan daerah 2 tujuan wisata, fasilitas rekreasi, dan atraksi wisata. Salah satu aspek pariwisata yang menjadi pemasok devisa terbesar adalah aspek penginapan. Penginapan juga terbagi atas banyak jenis. Hotel, hostel, motel, villa, dan resort merupakan beberapa jenis penginapan yang ada di Indonesia. (Diayudha, 2020)

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018) pada (Krestanto Nidn et al., 2019). Pengertian hotel ini sesuai dengan pendapat menurut para ahli. Menurut Sulastiyono dalam Maluto (2014) dalam (Wilfrid, 2019), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel memiliki beberapa department yang membantu operasional hotel yaitu Front office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Human Resource Department, Accounting

Department, Sales and Marketing Department Engineering Department. Dengan adanya beberapa department tersebut hotel juga membutuhkan karyawan yang berkualitas, untuk itu di dalam industri perhotelan juga harus di perhatikan bagaimana Sumber Daya Manusia yang ada didalamnya terjaga dengan baik karna pengelolaan Sumber Daya Manusia akan menunjang berjalannya kegiatan operasional di hotel tersebut. (Saleh et al., 2021)

Front office adalah representasi dari divisi pada sebuah perusahaan yang langsung menghadapi pelanggan. Contohnya seperti layanan pelanggan, penjualan, dan pakar industri yang memberikan layanan konsultasi. Front office bertanggung jawab langsung untuk menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Namun, front office juga mengandalkan back office sebagai pendukung untuk sumber daya manusia, teknologi dan internet, akuntansi serta fungsi administrasi. (Yosefin Ni Wayan Haryandini & Ni Luh Putu Sri Widhiastuty, 2022) Umumnya, lokasi front office adalah di bagian depan sebagai titik pertama interaksi antara organisasi dengan pelanggan. Fungsi front office adalah sebagai antarmuka utama antara layanan yang diberikan organisasi kepada tamu, contohnya bagian resepsionis yang terletak di dekat pintu masuk utama sebuah hotel. (Rosyid, 2017)

Dalam industri perhotelan, front office berada di garda terdepan untuk melayani tamu dan memberikan jasa terbaik dan teramah untuk pelanggan. Front office juga menjadi bagian yang ditemui oleh tamu jika mereka memiliki masalah atau membutuhkan bantuan dan informasi. Sehingga departemen front office adalah bagian yang paling penting karena mereka dapat melaporkan langsung hal yang dibutuhkan oleh tamu, hal yang mengganggu tamu, saran dan keluhan pelanggan yang juga umumnya berhubungan dengan departemen lain seperti Food & Beverage dan Housekeeping (Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, 2020).

Ketika ada tamu yang mengeluhkan tingkat kebersihan kamar, divisi front office dapat menyampaikan keluhan tamu tersebut kepada divisi housekeeping agar masalah dapat langsung ditangani

dengan baik sehingga tingkat kepuasan tamu tidak menurun karena hal sepele. (Andre Jessica et al., 2020). Contoh lain adalah saat tamu memberikan saran tentang menu makanan di restoran hotel. Front office dapat menyampaikan informasi langsung kepada divisi Food & Beverage agar menjadi pembelajaran bagi restoran hotel untuk meningkatkan pelayanan guna meningkatkan pemasukan hotel dari kunjungan tamu ke restoran atau layanan room service (Fadjar, 2019).

OS Hotel Tanjung Uncang diawali dengan pendirian ORANGE SKY (OS). Sebelumnya bernama D'VIN Hotel Batam. OS Hotel Tanjung Uncang diresmikan dan dibuka pada tanggal 17 Maret 2014 bertempat di ruko Cipta Indah Tanjung Uncang. Memiliki total 60 kamar dengan fasilitas ballroom, ruang meeting, rooftop restaurant, musholla serta SPA. Implementasi pelatihan kerja dalam menangani guest complaint pada front office di OS Hotel Tanjung Uncang. Berdasarkan survei dan observasi disaat morning briefing yang dilakukan di OS Hotel Tanjung Uncang, dimulai dari pertemuan dari human resources hingga pada Supervisor Front Office dan para front office, bahwa adanya keluhan tamu di saat menginap di OS Hotel Tanjung Uncang, seperti adanya complaint tentang kurangnya informasi

kepada tamu contohnya tentang telatnya jadwal penjemputan tamu sehingga tamu complaint dan merasa tidak nyaman akan adanya ketelatan tersebut. Keluhan tersebut sejalan dengan review tamu di google mengenai rating Hotel OS yang rendah.



Gambar 1.1.1 Guest Complaint

Sumber: Google

## METODE

### Desain Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Sugiyono, 2017)

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi

mengenai Implementasi pelatihan kerja dalam menangani guest complaint pada front office di OS Hotel Tanjung Uncang. Lokasi penelitian terletak di Ruko Taman Cipta Indah Blok AA No 10– 18, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

### **Sumber Data Penelitian**

Data yang didapatkan langsung dari sumber-sumber pertama, baik dari individu maupun dari kelompok atau sumber data yang langsung memberikan data kepada orang yang mengumpulkan data disebut sebagai data primer. Penelitian ini menggunakan data primer berupa informasi yang diperoleh langsung dari sumber penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan hasil wawancara langsung dengan pelanggan OS Hotel Tanjung Uncang.

Data-data yang berfungsi untuk mendukung, menjelaskan serta mempunyai hubungan yang erat dengan data primer disebut sebagai data sekunder. Data sekunder dapat diperoleh dari pihak lain maupun dari perusahaan dan berasal dari data tertulis, yang meliputi: foto-foto, SOP, struktur organisasi, sejarah perusahaan, job description dan sebagainya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang pertama adalah dengan melakukan wawancara. Seorang peneliti melakukan wawancara berdasarkan sejumlah pertanyaan umum yang kemudian dikembangkan dan didetailkan ketika melakukan wawancara atau setelah melakukan wawancara untuk melakukan wawancara berikutnya. juga ada sejumlah pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelum melakukan wawancara, namun pertanyaan tersebut tidak terperinci dan berbentuk pertanyaan terbuka. Wawancara adalah suatu interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran atau sharing aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi.

Teknik berikutnya adalah dokumentasi. Peneliti melakukan kegiatan dokumentasi yang di maksudkan untuk memperoleh berbagai data tertulis dan gambar yang relevan dengan penelitian yang dilakukan berupa SOP, struktur organisasi, sejarah perusahaan, job description dan sebagainya. Dokumentasi sangat penting untuk menunjukkan keakuratan data.

Observasi adalah salah satu teknik untuk mengumpulkan data. Observasi bertujuan untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, dan individu yang terlibat didalamnya. Salah satu cara yang bisa dilakukan dalam observasi adalah, peneliti hidup ditengah-tengah kelompok yang diteliti dan mengikuti kebiasaan dengan cara yang biasa mereka lakukan

supaya keberadaan peneliti diterima sebagai bagian dari kehidupan mereka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi terus terang. Jadi dalam pengumpulan data, peneliti menyatakan dengan terus terang kepada sumber data jika peneliti sedang melakukan penelitian. Sehingga mereka mengetahui dari awal sampai akhir tentang aktivitas yang dilakukan peneliti.

### **Teknik Analisis Data**

Pengumpulan data dilakukan agar kita memiliki dasar awal dimana kita tahu pokok permasalahan apa yang akan kita angkat dan yang akan kita bahas, Serta permasalahan seperti apakah yang akan kita teliti metode apa yang akan kita pilih untuk langkah selanjutnya intuk menghasilkan tingkat validasi yang tinggi. Menurut Riduwan (2010) teknik pengumpulan data yaitu teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mrngumpulkan data.

Secara singkatnya reduksi data adalah pengolahan data setelah kita melakukan pengumpulan data atau penelitian, Dimana peneliti telah melukan teknik-teknik pengumpulan data yang sudah ada sehingga dapat mengolah data tersebut. Menurut Mantja (dalam harsono:2018) mengungkapkan bahwa reduksi data berlangsung secara terus-menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data ini adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, Baik secara catatan awal, perluasan, maupun penambahan. Reduksi data diperlukan untuk memberikan gambaran spesifik dan membuat peneliti lebih mudah mengolah data dan menemukan data yang selanjutnya untuk dicari.

Setelah selesai mengolah data penulis akan menyajikan data tersebut setelah diolah, Diman upaya penulis dalam menyajikan data untuk dilihat dan divalidasi apakah benar data tersebut. Menurut Encyclopedia Britannica (2020) data adalah fakta atau angka-angka yang dikumpulkan, dianalisis dan diringkas untuk disajikan.

Akhir dari sebuah penelitian adalah penarikan kesimpulan dimana kita memberikan kesimpulan dan saran-saran serta masukan-masukan yang ada untuk memberikan kemajuan dari permasalahan yang diteliti atau diangkat.

Serta penulis banyak melampirkan penilaian, rekomendasi serta prediksi sehingga data yang diteliti dapat dengan mudah ditanggapi, Penarikan kesimpulan juga penting ada didalam penutupan sebuah penelitian agar penelitian tersebut memiliki perkembangan kedepannya.

## **PEMBAHASAN**

## Gambaran Umum OS Hotel



**Gambar 1.** Logo OS Hotel Tanjung Uncang Batam  
Sumber: (Penulis. 2014).

OS Hotel Tg Uncang diawali dengan pendirian Orang Sky (OS). Sebelumnya bernama D'VIN Hotel Batam. OS Hotel Tg Uncang diresmikan dan dibuka pada tanggal 17 Maret 2014 bertempat di ruko Cipta Indah Tg Uncang. Wilayahnya sangat strategis bertempat di sekeliling dunia perindustrian. D'VIN Hotel bergabung ke Orange Sky pada tanggal 01 Juli 2018. Orange Sky berbentuk company terdiri dari 6 manajemen perusahaan yaitu : OS Hotel Airport Batam, OS Hotel Edukits Batam Center, OS Hotel Batu Aji, OS Hotel Tg.Uncang, Sky View Hotel Managed By OS, dan OS Style Batam.

### Deskripsi Narasumber

Partisipan atau narasumber informasi di dalam penelitian ini ialah yang termasuk ke dalam bagian housekeeping department terdiri dari Supervisor yang berperan sebagai pemimpin dalam memberikan arahan kerja mengenai operasional yang akan dilaksanakan, beserta jajarannya yakni front office yang terdiri dari 3 orang. Data yang didapatkan dari pihak tersebut dinilai memiliki kompetensi dalam memberikan data dan informasi berupa data primer yang diperoleh melalui sesi wawancara mengenai permasalahan yang nantinya disajikan dalam bentuk penjelasan. Data primer yang didapatkan melalui sesi wawancara dengan pihak front office yang berjumlah empat orang yakni:

Tabel 4.1 Daftar Narasumber

No	Nama	Jabatan	Lama Kerja
1	Oditia Benni	Front Office 1	8 tahun
2	Akhmad Syahbani	Front Office 2	1,5 tahun
3	Stevonie laurenzi	Front Office 3	1 tahun

Sumber: data diolah 2024

### Hasil Temuan Data

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini, berikut akan disajikan hasil temuan data yang diperoleh melalui 3 orang

narasumber informasi dari housekeeping department di OS Hotel Tanjung Uncang Batam dengan berbagai bentuk teknik pengumpulan data yakni melalui wawancara, dokumentasi, serta observasi yang telah peneliti lakukan.

Bapak Oditia Benni, yang akrab disapa Bapak Odi, adalah Supervisor Front Office (FO) di Hotel OS Tanjung Uncang Batam dengan pengalaman kerja selama 8 tahun. Ketika ditanya apakah beliau pernah mendapatkan pelatihan mengenai cara menangani keluhan tamu (guest complaint handling), Bapak Odi, yang menjadi informan pertama dalam penelitian ini, menyatakan bahwa ia telah menerima pelatihan tersebut dua bulan setelah mulai bekerja di hotel tersebut. Informan kedua, Bapak Akhmad Syahbani, yang telah bekerja sebagai Front Office selama 1,5 tahun, juga mengonfirmasi bahwa ia pernah mengikuti pelatihan serupa sekitar 4 bulan yang lalu. Sementara itu, Bapak Stevonie Laurenzi, yang merupakan Front Office dengan masa kerja 1 tahun, menyatakan bahwa ia telah mendapatkan pelatihan tersebut sejak awal bekerja di OS Hotel.

Ketika ditanya tentang isi materi pelatihan "how to handle guest complaints" (pengetahuan), Bapak Oditia Benni, Front Office 1, menjelaskan bahwa materi yang disampaikan mencakup banyak aspek, seperti kelas bahasa Inggris, etika dalam berinteraksi dengan tamu, serta cara menangani keluhan dengan menerapkan prinsip 3M, yaitu mendengar, mengerti, dan memahami. Selain itu, pelatihan tersebut juga mencakup prosedur check-in dan check-out tamu. Bapak Akhmad Syahbani, Front Office 2, menyebutkan bahwa materi pelatihan terutama berfokus pada penanganan keluhan tamu dan pelatihan komunikasi yang baik saat berhadapan dengan tamu, dengan penekanan pada penerapan 3M. Sementara itu, Bapak Stevonie Laurenzi, Front Office 3, mengungkapkan bahwa materi pelatihan yang diterimanya berisi panduan tentang cara berkomunikasi yang baik dan benar dengan tamu serta menghadapi keluhan.

Dalam menjawab pertanyaan mengenai perbedaan sebelum dan sesudah pelatihan dalam mengatasi keluhan tamu (kemampuan berpikir), Bapak Oditia Benni, Front Office 1, menjelaskan bahwa perbedaannya sangat signifikan. Sebelum pelatihan, ia belum mengetahui cara menangani tamu atau berkomunikasi dengan baik, namun setelah pelatihan, ia mengalami perkembangan yang pesat dalam hal komunikasi, cara menghadapi tamu, dan kepercayaan diri. Bapak Akhmad Syahbani, Front Office 2, juga mengonfirmasi bahwa sebelum pelatihan, ia tidak memahami cara berkomunikasi

dengan jelas dan kesulitan mengembangkan diri. Namun, setelah pelatihan, ia menjadi lebih terlatih dan percaya diri dalam menghadapi keluhan tamu, yang secara signifikan meningkatkan kinerja tim FO. Bapak Stevonie Laurensi, Front Office 3, menambahkan bahwa sebelum pelatihan, ia merasa tidak memiliki pemahaman yang cukup, tetapi setelah pelatihan, ia menjadi lebih paham dan lebih percaya diri dalam menghadapi keluhan yang disampaikan kepadanya. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan berperan penting dalam meningkatkan tingkat profesionalisme mereka secara keseluruhan (Andriyatno, Lubis and Fatimah, 2023).

Dalam menanggapi pertanyaan mengenai jenis keluhan yang paling sering diajukan oleh tamu serta bagaimana penanganannya oleh pihak Front Office (FO) (kecakapan), Bapak Oditia Benni menjelaskan bahwa keluhan yang umum mencakup masalah wifi, fasilitas kamar, dan tipe kamar. Penanganan dari pihak FO biasanya dilakukan dengan menghubungi pihak yang bersangkutan jika keluhan bersifat ringan, meskipun ada beberapa keluhan yang lebih berat, namun jarang terjadi. Bapak Akhmad Syahbani menambahkan bahwa keluhan yang sering diajukan terkait dengan fasilitas hotel, seperti AC dan air. Dalam kasus ini, teknisi segera melakukan perbaikan. Bapak Stevonie Laurensi juga mengonfirmasi bahwa keluhan yang paling sering adalah tentang ketidaksesuaian tipe kamar yang dipesan serta masalah AC.

Dalam menjawab pertanyaan mengenai kesulitan yang dihadapi ketika menangani tamu yang mengajukan keluhan, Bapak Oditia Benni, menjelaskan bahwa meskipun tidak ada kesulitan yang berat, tantangan yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah staf di timnya. Ketika hotel sedang ramai, tim mereka sering kewalahan dalam menangani keluhan dan melayani kamar, sehingga terkadang pelayanan menjadi kurang terkontrol. Bapak Akhmad Syahbani, menambahkan bahwa tantangan utama adalah menerima keluhan dari tamu dan kemudian memberikan pengertian yang baik kepada mereka. Sementara itu, Bapak Stevonie Laurensi, menyatakan bahwa sejauh ini ia tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam menangani keluhan tamu.

Ketika diminta menjelaskan sikap yang diambil saat menghadapi keluhan tamu (sikap), Bapak Oditia Benni, menyatakan bahwa sikap utamanya adalah untuk tidak terpancing marah meskipun tamu mengeluh atau marah. Ia berusaha untuk tetap jujur dan sabar dalam mendengarkan keluhan tamu. Bapak Akhmad Syahbani, mengungkapkan sikap yang

serupa, yaitu menjaga ketenangan, bersikap jujur, dan sabar dalam menanggapi keluhan tamu. Sementara itu, Bapak Stevonie Laurensi, menambahkan bahwa ia selalu berusaha untuk tetap tenang, mendengarkan keluhan tamu dengan baik, merespons secara profesional, dan meminta maaf atas nama Hotel OS.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga narasumber, yaitu Bapak Oditia Benni, Bapak Akhmad Syahbani, dan Bapak Stevonie Laurensi, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelatihan kerja dalam menangani keluhan tamu di front office Hotel OS Tanjung Uncang mencakup empat indikator utama: pengetahuan, kemampuan berpikir, sikap, dan kecakapan. Ketiga narasumber mengonfirmasi bahwa mereka telah mengikuti pelatihan, dan mereka menyadari pentingnya pelatihan dalam pengembangan kinerja khususnya di bagian front office. Pelatihan juga terbukti telah mampu mengembangkan kapasitas kerja karyawan (Supardi, Lubis, *et al.*, 2024).

Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Akhmad Syahbani, "Ohh tentu, sebelum melakukan pelatihan kita tidak mengetahui secara jelas cara berkomunikasi dan tidak bisa mengembangkan diri setelah dilakukan pelatihan kita menjadi terlatih dan percaya diri dalam menghadapi keluhan tamu, hal seperti ini memberi efek kinerja tim FO menjadi meningkat dan percaya diri tinggi." Pernyataan ini menunjukkan bahwa pelatihan telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja dan kepercayaan diri tim front office. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Veithzal *et al.* (2009) dalam Ferry (2018), yang menyebutkan bahwa pelatihan memberikan manfaat kepada karyawan dan perusahaan, antara lain dalam hal pengambilan keputusan, pemecahan masalah, pengembangan diri, dan peningkatan keterampilan komunikasi serta sikap kepemimpinan.

Dari empat indikator pelatihan, ketiga narasumber menunjukkan pemahaman yang baik mengenai materi pelatihan. Bapak Oditia Benni menjelaskan bahwa materi pelatihan meliputi berbagai aspek, seperti kelas bahasa Inggris, tata krama kepada tamu, dan cara menangani keluhan dengan menerapkan prinsip 3M, yaitu mendengar, mengerti, dan memahami, serta prosedur check-in dan check-out tamu. Pengetahuan yang diperoleh selama pelatihan ini sesuai dengan teori bahwa pengetahuan merupakan hasil dari usaha manusia untuk menyusun informasi dalam diri mereka sehingga dapat

membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien dan efektif (Suriani, 2020). Penerapan pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan ini, jika diintegrasikan dengan baik dalam praktik kerja sehari-hari, diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan front office di Hotel OS Tanjung Uncang. Peningkatan kompetensi ini berkontribusi langsung pada kepuasan tamu, menciptakan pengalaman yang lebih positif dan berkesan bagi tamu, yang pada akhirnya meningkatkan citra dan reputasi institusi yang bersangkutan (Lubis *et al.*, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga narasumber di Hotel OS Tanjung Uncang, ditemukan beberapa kendala umum yang dihadapi dalam penanganan keluhan tamu. Keluhan yang sering muncul antara lain terkait dengan wifi, fasilitas kamar, tipe kamar, dan kondisi kamar yang masih berdebu. Ketiga narasumber sepakat bahwa keluhan-keluhan ini adalah yang paling umum diterima oleh front office (FO). Sebagai contoh, Bapak Oditia Benni, Bapak Akhmad Syahbani, dan Bapak Stevonie Laurensi mengungkapkan bahwa penanganan keluhan ringan seperti masalah wifi atau kondisi kamar dapat langsung diatasi dengan menghubungi pihak yang bersangkutan untuk perbaikan atau pengecekan lebih lanjut.

Dalam era digital saat ini, wifi menjadi salah satu fasilitas utama yang dibutuhkan oleh tamu. Keluhan mengenai kecepatan wifi sering terjadi, terutama ketika tamu merasa bahwa kecepatan yang tersedia tidak sesuai dengan harapan mereka. Dalam situasi ini, tamu akan menghubungi FO untuk meminta pengecekan jaringan wifi di kamar mereka. Front office kemudian akan menindaklanjuti keluhan tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku, yaitu dengan menghubungi pihak teknis yang bertanggung jawab (Syafriani, 2016).

Keluhan semacam ini termasuk dalam kategori instrumental complaints, yaitu keluhan yang muncul ketika layanan atau fasilitas yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi tamu (Lam dan Tang, 2003 dalam Asih & Setiawan, 2015). Jenis keluhan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari fasilitas seperti wifi dan makanan hingga keramahan dan kebersihan kamar. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan tamu dan kenyataan yang diterima, yang perlu ditangani dengan cepat dan efektif untuk menjaga kepuasan tamu (Novitasari *et al.*, 2016). Dengan memahami jenis keluhan yang sering terjadi dan menerapkan prosedur penanganan yang efektif, front office dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu di Hotel OS Tanjung Uncang.

Dalam penanganan keluhan tamu, sikap yang diambil sangat penting untuk memastikan keluhan ditangani dengan efektif. Berdasarkan wawancara dengan narasumber di Hotel OS Tanjung Uncang, diungkapkan bahwa sikap utama yang diterapkan adalah tidak terpancing marah meskipun tamu mengeluh atau marah. Para narasumber menyatakan bahwa mereka berusaha untuk tetap jujur dan sabar dalam mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh tamu. Sikap ini mencerminkan pendekatan yang sangat sesuai dengan teori yang ada mengenai penanganan keluhan pelanggan. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan sangat membantu mereka dalam memahami dan menginternalisasi standar pelayanan yang diharapkan dalam semua industri (Supardi, Rais, *et al.*, 2024).

Menurut teori yang dikemukakan oleh Rosyid (2017), penting untuk tidak terpancing oleh kemarahan pelanggan, terutama ketika mereka menyampaikan keluhan yang dilandasi oleh emosi. Beberapa prinsip dasar dalam menangani keluhan pelanggan meliputi: tidak terpancing kemarahan, tidak membuat janji palsu, bersikap jujur jika tidak mampu memenuhi permintaan, dan menunjukkan kesabaran. Prinsip-prinsip ini membantu dalam menciptakan komunikasi yang konstruktif dan menjaga hubungan baik dengan tamu.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, front office dapat mengelola situasi yang penuh tekanan dengan lebih baik dan meningkatkan kepuasan tamu. Sikap tenang dan jujur dalam menghadapi keluhan tidak hanya membantu meredakan ketegangan, tetapi juga menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas. Hal ini, pada gilirannya, dapat memperbaiki pengalaman tamu dan memperkuat reputasi hotel sebagai tempat yang responsif terhadap kebutuhan dan keluhan tamu. Kinerja atau performansi kerja seorang operator Front Office (FO) tidak hanya ditentukan oleh pelatihan yang mereka terima, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja di sekitar mereka (Sagala, Lubis and Supardi, 2023).

### **Kesimpulan**

Berdasarkan data wawancara yang sudah diperoleh dan diolah oleh penulis mengenai Implementasi pelatihan dalam mengatasi keluhan guest di Hotel OS Tanjung Uncang Batam, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan sangat penting sebagai peningkatan kepercayaan diri dan meningkatkan kinerja Front

Office sebagai awal untuk menghadapi komplek guest di Hotel OS Tanjung Uncang

2. Front Office Hotel OS Tanjung Uncang menghadapi komplek yang ringan seperti permasalahan wifi dan teknis AC, Front Office dapat mengatasi komplek dengan prinsip yaitu Jangan terpancing kemarahan, Jangan berjanji palsu, Jujur jika tidak mampu dan sabar

#### Saran

1. Sebagai evaluasi bagi manajemen di Hotel OS Tanjung Uncang untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas dalam menghadapi komplek guest dengan meningkatkan sumber daya manusia dan fasilitas yang ada
2. Sebagai informasi baru mengenai implementasi pelatihan kerja dalam menangani guest complaint pada front office di OS Hotel Tanjung Uncang.

#### Daftar Pustaka

- Andre Jessica, Karo-Karo Alex P, Erix, Citra Stevannie, & Wijaya Soecipto. (2020). Analysis Service Quality Towards Customer Satisfaction. *International Journal of Social and Management Studies*, 1(1), 105–116.
- Andriyatno, V. D., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). The Influence of Internship on The Professionalism of Students Departement of Room Division at Batam Tourism Polytechnic. *Media Wisata*, 21(2), 314–328. <https://doi.org/10.36276/mws.v21i2.535>
- Diayudha, L. (2020). Industri Perhotelan Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19: Analisis Deskriptif. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 3(1). <https://doi.org/10.30813/fame.v3i1.2166>
- Fadjar, A. (2019). Pentingnya Kualitas Kemampuan Petugas Front Desk Agent di Hotel Sahid Jaya Solo. *Pariwisata*, 4(1), 88–100.
- Ferry, Y. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *BMAJ: Business Management Analysis Journal*, 1(1), 37–48. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v1i1.2686>
- Firdausi, S. (2020). Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Guest Relations Desk di Hotel Swiss-Belboutique Yogyakarta dan Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta. *Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002%0A>
- Fitriana, F. (2020). Pelaksanaan Pelatihan Dan Pengembangan SDM Divisi Customer Service Di PT. Bank Lampung KCP Natar. *Adzkiya : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.32332/adzkiya.v8i1.2113>
- Hidayat, R., & Susanti, R. (2022). Pengaruh Pelayanan Petugas Kantor Depan (Front Office Department) Kepada Customer Terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel( Room Occupancy ). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3 (2)(2747–2647), 89–95.
- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejournal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Ismayanti. (2020). Dasar-Dasar Pariwisata (Sebuah Pengantar). 1–184. [http://repository.usahid.ac.id/322/1/Draf Buku Dasar-dasar Pariwisata - Ismayanti %281%29.pdf](http://repository.usahid.ac.id/322/1/Draf%20Buku%20Dasar-dasar%20Pariwisata%20-%20Ismayanti%20-%202019.pdf)
- Kepemimpinan, P., Peningkatan, D., Hotel, D. I., View, G., Akhir, P. P., & Kuniawati, D. E. A. (2022). Program studi manajemen kamar politeknik pariwisata batam 2022.
- Lubis, A.L., Supardi, S., & Fatimah, Z. (2024). Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM. Sederhana Winsor Batam. *JURNAL KEKER WISATA*, 2(2), 197–210. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.265>
- Novitasari, D. E., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2016). Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Dan Pelayanan Informasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e- Journal)*, 4(1), 1–23.
- Panjaitan. (2020). The Effect Of Job Training On The Performance Of Front Office Employees At Khas Parapat Hotel. *Jurnal Hospitaliti Dan Praiwisata*, 13–20.
- Rosyid, N. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang. *Prosiding Unisbank*, 327.
- Safitri, D. E. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 8(2), 240–248. <https://doi.org/10.33373/dms.v8i2.2154>
- Saleh, I., Veza, O., Laurensius Setyabudhi, A., & Yudi Arifin, N. (2021). Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Hotel Studi Kasus Hotel Rezeki Batam, Nagoya Mansion Hotel, Hotel ZIA Boutique dan Asia Link Hotel. *Economic and Business Management International Journal*, 3(3), 78– 85.
- Sagala, Rahel Natasya; Lubis, Arina Luthfini; ., Supardi. The Effect of The Work Environment on Front Office Employees' Performance at The Pacific Palace Hotel Batam. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, [S.l.], v. 7, n. 2, p. 798-822, dec. 2023. ISSN 2614-5510.
- Sugiartha, A. (2016). Studi Deskriptif Program Pelatihan Karyawan Pada Ibis Hotel Basuka Rahmat Surabaya. *AGORA*, 4(1), 882–893.
- Sugiyono. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta.

- Supardi, Rais, S., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). Sosialisasi Dan Pelatihan Standarisasi Kebersihan Public Area Di Lingkungan Vitka Holding. *JURNAL KEKER WISATA*, 2(1), 102–111. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i1.173>
- Supardi, Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Muhammad Haikal, C. (2024). Pengembangan Kapasitas Karyawan Restoran Sederhana dalam Hygiene dan Sanitasi Melalui Pelatihan Praktis. *JURNAL KEKER WISATA*, 2(2), 182–196. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.260>
- Suriani, L. (2020). Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru. *Administrasi*, 4(1), 88–100.
- Syafriani, O. (2016). Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office Di Grand Rokcy Hotel Bukittinggi. September, 1–17.
- Wilfrid. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Upaya Peningkatan Pangsa Pasar Perusahaan Studi Kasus : Grand Swiss-Belhotel Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(3), 122–130.
- Yosefin Ni Wayan Haryandini, & Ni Luh Putu Sri Widhiastuty. (2022). Peranan Front Desk Agent Dalam Penanganan Keluhan Tamu Pada Hotel Swiss- Belinn Legian. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 2(1), 27–33. <https://doi.org/10.51713/jotis.v2i1.66>