

PERAN FRONT OFFICE DALAM MENGELOLA KELUHAN DAN MASUKAN TAMU DI MONTIGO RESORTS BATAM

Ghaniah Devira Dhabitah¹, Agung Edy Wibowo², Arina Luthfini Lubis^{3*}

^{1,2,3} Politeknik Pariwisata Batam

e-mail: ¹ghaniahdevira01@gmail.com, ²agungedy@btp.ac.id,
³a.luthfinilubis@gmail.com

Received: 22/09/2024; Revised: 11/10/2024; Accepted: 17/10/2024

Abstrak

Keunggulan lokasi dimiliki oleh kota Batam karena letaknya strategis dekat dengan Singapura dan Malaysia sekaligus pintu gerbang bagi wisatawan mancanegara. Sebagai hotel bintang lima, Montigo Resort Batam selayaknya dapat memenuhi harapan tamu dan jika memungkinkan melampaui ekspektasi tamu. Penelitian bertujuan mengetahui penanganan keluhan dan masukan tamu oleh staf kantor depan di Montigo Resort Batam. Penelitian fokus mengkaji peran penting front office dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan hotel melalui pengelolaan keluhan dan saran tamu. Meskipun berstatus hotel besra dan terkenal, pada kenyataannya, banyak keluhan yang menyatakan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh staf *Front Office*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan fenomena secara menyeluruh dan akurat. Data dikumpulkan dengan wawancara semi terstruktur dan pengamatan dengan informan tamu yang menginap di Montigo Resort Batam. Penelitian menghasilkan dua simpulan yakni (a) Peran front office di Montigo Resorts Batam sangat krusial dalam pengelolaan keluhan dan masukan tamu. Front office bertindak sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan, menangani keluhan dengan cepat dan efektif, serta memastikan tamu merasa didengar dan dihargai, (b) Kunci keberhasilan staf FO meliputi kemampuan komunikasi yang baik, pengetahuan mendalam tentang layanan dan fasilitas *resort*, serta keterampilan *problem-solving* yang mumpuni. Berdasarkan penanganan keluhan tamu yang tidak terkelola dengan baik, dapat disarankan peningkatan koordinasi antar departemen terkait dan pelatihan berkelanjutan agar staf *front office* siap menghadapi berbagai situasi sekaligus menjaga reputasi *resort* dan meningkatkan kepuasan tamu.

Kata kunci: front office, keluhan, *problem-solving*

Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara dengan potensi wisata yang sangat beragam, terutama karena keberagaman suku bangsa, budaya, dan kekayaan alam yang menciptakan peluang besar dalam pengembangan industri pariwisata. Industri ini menjadi salah satu sektor strategis dalam Pembangunan Nasional, mengingat pertumbuhannya yang pesat dan kontribusi signifikan terhadap perekonomian negara. Badan Pusat Statistik Indonesia (2024) menyatakan bahwa sektor pariwisata menyumbang sekitar US\$ 7,03 Miliar terhadap pendapatan negara Indonesia secara keseluruhan di tahun 2022. Jumlah wisatawan mancanegara juga terus meningkat, mencapai 16,1 juta sebelum pandemi Covid-19 (Statistik, 2024).

Selain itu, sektor pariwisata berperan penting dalam meningkatkan lapangan kerja, baik secara langsung di sektor-sektor seperti perhotelan dan transportasi, maupun tidak langsung melalui industri terkait seperti kerajinan tangan dan agrikultur (UNWTO, 2020). Menurut Jannah (2023), pariwisata di Indonesia telah berkembang menjadi industri yang sangat menguntungkan dengan prospek cerah di masa depan. Hal ini didukung oleh peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dari tahun ke tahun (Herlianti & Sanjaya, 2022), Dampak positif dari industri ini juga dirasakan oleh masyarakat Indonesia, terutama dalam peningkatan lapangan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung, serta kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian nasional (Rangkuti, 2023).

Kota Batam merupakan bagian wilayah provinsi Kepulauan Riau dikenal sebagai salah satu destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi, baik oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Letak kota ini strategis berdekatan dengan Singapura dan Malaysia sehingga menjadikan Batam sebagai pintu gerbang utama bagi wisatawan yang datang melalui jalur laut. Batam memiliki keunikan tersendiri sebagai destinasi wisata karena tidak hanya terkenal sebagai kawasan industri, tetapi juga sebagai lokasi yang menawarkan perpaduan antara pariwisata alam, modernitas perkotaan, dan aksesibilitas internasional. Wisatawan dapat menikmati beragam atraksi, mulai dari pantai tropis hingga pusat perbelanjaan bebas pajak. Kota ini juga dikenal sebagai tujuan wisata medis dan olahraga, menjadikannya pilihan yang beragam bagi pengunjung dari berbagai segmen pasar.

Salah satu akomodasi yang mendukung sektor pariwisata di kota Batam adalah Montigo Resorts Nongsa yang merupakan hotel bintang lima yang menawarkan kemewahan dengan pemandangan laut yang indah serta fasilitas kelas dunia. Hotel ini berlokasi strategis di tepi pantai, dekat dengan Singapura, menjadikannya tempat favorit bagi wisatawan internasional yang mencari destinasi liburan singkat untuk melepas penat. Pemilihan Montigo Resort sebagai lokasi penelitian ini diperkuat oleh reputasinya sebagai salah satu hotel mewah terkemuka di Batam, serta perannya yang signifikan dalam menarik wisatawan mancanegara, sehingga dapat memberikan wawasan yang relevan mengenai industri perhotelan dan pengelolaan keluhan di destinasi wisata yang berorientasi internasional.

Salah satu departemen kunci dalam operasional Montigo Resorts Nongsa, seperti halnya di sebagian besar hotel mewah lainnya, adalah *front office*. *Front office* memegang peranan penting sebagai garda terdepan yang pertama kali berinteraksi dengan tamu. Mereka bertanggung jawab tidak hanya dalam hal administrasi seperti proses *check-in* dan *check-out*, tetapi juga dalam menangani keluhan, saran, serta kebutuhan khusus tamu selama menginap (Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, 2024). Peran *front office* menjadi sangat krusial karena interaksi yang mereka lakukan seringkali menentukan kesan pertama dan pengalaman keseluruhan tamu terhadap hotel (Selamet et al., 2022). Kemampuan *front office* dalam menerima dan mengolah keluhan serta saran dari tamu dapat menjadi faktor penentu dalam menjaga atau meningkatkan kualitas layanan hotel. Jika keluhan dan saran ditangani dengan baik, hal ini dapat memberikan nilai positif bagi hotel. Sebaliknya, jika tidak ditangani dengan baik, dapat memberikan dampak negatif terhadap citra hotel (Wachidyah, 2017). Keluhan dan masukan dapat dikatakan menjadi umpan balik terhadap hotel atas pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu. Namun, tidak semua *front office* memiliki keterampilan dalam menerima serta mengolah kritik dan saran secara efektif

(Rosyid et al., 2017). Staf *Front office* perlu mengembangkan dan meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal untuk membangun hubungan yang lebih baik dan berkesan dengan tamu, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu terhadap layanan yang diberikan oleh hotel (Wulanda et al., 2023).

Terdapat beberapa faktor pendorong yang mempengaruhi *front office* dalam menerima serta mengolah keluhan dan saran, beberapa di antaranya tingkat pelatihan yang diberikan, pengalaman kerja serta sikap pribadi dari seorang *front office* tersebut. Penelitian sebelumnya telah mengungkapkan bahwa pelatihan yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kapasitas karyawan (Supardi et al., 2024), sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Lubis et al., 2024). Diperlukannya pemahaman khusus menjadi *front office* serta strategi untuk meningkatkan dalam mengolah kritik dan saran. Selain menerima serta mengolah keluhan dan masukan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada tamu, menerima serta mengolah keluhan dan saran juga meningkatkan kualitas hotel secara keseluruhan. Tamu akan merasa dihormati serta merasa puas akan pelayanan hotel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran *front office* dalam pengelolaan keluhan tamu di Montigo Resorts Nongsa dengan fokus pada efektivitas pelatihan staf dan penggunaan teknologi. Penelitian ini meneliti bagaimana pelatihan yang diberikan kepada staf *front office* dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam menghadapi keluhan tamu, termasuk kemampuan komunikasi, kecepatan dalam merespons, dan efektivitas dalam menyelesaikan masalah. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji peran teknologi dalam mempercepat dan meningkatkan efisiensi penanganan keluhan. Dampak dari pengelolaan keluhan terhadap tingkat kepuasan tamu juga akan diukur, dengan menggunakan indikator seperti waktu respon dan tingkat penyelesaian masalah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang aplikatif bagi manajemen hotel dalam mengembangkan pelatihan staf dan memanfaatkan teknologi secara lebih optimal untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu.

Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Resort merupakan salah satu kawasan yang terdapat akomodasi dan sarana liburan untuk menunjang kegiatan pariwisata. Menurut Pendit (1999), *resort* adalah tempat menginap di mana terdapat fasilitas khusus untuk relaksasi dan olahraga seperti tennis, golf, spa, tracking, dan jogging. Menurut Mill (2002) *resort* adalah tempat di mana orang pergi dan rekreasi. Resort ini dirancang untuk wisatawan rekreasi. Resort ini dapat berupa resort yang sederhana dan resort mewah, serta dapat mengakomodasi berbagai kebutuhan mulai dari kebutuhan keluarga hingga bisnis. Resort biasanya terletak tempat – tempat yang berlatar belakang keadaan alam pantai, atau di lokasi di mana fasilitas seperti lapangan golf dan lapangan tennis berada. Perpindahan tempat tinggal untuk seseorang di luar tempat tinggalnya dengan tujuan antara lain untuk menemukan kesegaran jiwa dan tubuh serta keinginan untuk mengetahui sesuatu (Dirjen Pariwisata, 1988). Hal ini juga dapat dikaitkan dengan kegiatan yang berkaitan dengan olahraga, kesehatan, konvensi, agama serta tujuan bisnis lainnya.

Berdasarkan teori pelayanan (Parasuraman et al., 2012), dalam menilai kualitas layanan, pelanggan biasanya mengacu pada beberapa dimensi atau indikator utama. Pertama, bukti nyata (*tangibles*), yang mencakup aspek fisik dari layanan yang menunjukkan perhatian dan kualitas yang diberikan oleh penyedia layanan. Pentingnya dimensi ini terletak pada kemampuannya membentuk citra penyedia layanan, terutama bagi konsumen yang perlu mengevaluasi kualitas secara langsung. Fasilitas fisik yang kurang diperhatikan dapat mengecewakan konsumen dan merusak reputasi perusahaan. Kedua, keandalan (*reliability*), yang mengukur kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji dan dalam waktu yang tepat. Dimensi ini sangat penting karena kepuasan konsumen dapat menurun jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Keandalan mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dengan akurat dan mengelola biaya secara tepat. Ketiga, ketanggapan (*responsiveness*), yang merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dengan cepat dan responsif terhadap kebutuhan serta permintaan konsumen. Dimensi ini menunjukkan seberapa cepat dan efektif perusahaan merespons masalah dan permintaan dari pelanggan.

Responsivitas berperan penting dalam menciptakan persepsi positif mengenai kualitas layanan yang diberikan. Aspek ini mencakup upaya penyedia layanan untuk segera memperbaiki dan mengurangi dampak negatif bagi konsumen jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian layanan. Dimensi ini menekankan pentingnya perhatian dan kecepatan karyawan dalam merespons permintaan, pertanyaan, dan perilaku konsumen. Komponen utama dari dimensi ini meliputi kecepatan dan daya tanggap karyawan dalam melayani pelanggan, serta efisiensi mereka dalam menangani dan menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Selain itu, jaminan (*assurance*) adalah dimensi yang mencakup pengetahuan dan perilaku karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Dimensi ini sangat penting karena berhubungan dengan bagaimana konsumen memandang risiko ketidakpastian terkait kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan efektif.

Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui interaksi langsung antara karyawan dan konsumen. Komponen dari dimensi ini meliputi kompetensi karyawan, yang mencakup keterampilan dan pengetahuan yang mereka miliki untuk memberikan pelayanan yang baik, serta kredibilitas perusahaan yang melibatkan aspek-aspek seperti reputasi, prestasi, dan faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Selanjutnya, empati adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan perhatian khusus terhadap kebutuhan individu konsumen, termasuk kepekaan terhadap kebutuhan mereka. Dimensi ini mencakup beberapa komponen, yaitu aksesibilitas, yaitu kemudahan dalam memanfaatkan layanan yang ditawarkan perusahaan; komunikasi, yang melibatkan kemampuan untuk menyampaikan informasi atau menerima masukan dari konsumen; dan pemahaman, yang mencakup usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan serta keinginan konsumen.

Menurut Puspitawaty (2020) *Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*front*” yang berarti depan dan “*office*” berarti kantor. Jadi *front office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang terletak di depan. Area ini adalah tempat tersibuk di hotel. Dengan lokasi

di depan, *front office* merupakan salah satu departemen yang paling mudah ditemukan dan dilihat oleh para tamu pada saat memasuki hotel. *Front Office* disebut sebagai the “*Hub*”, “*Never Center*”, “*Center*”, “*Brain*” atau “*The Heart of The Hotel*” karena mencerminkan bahwa *front office* sebagai pusat kegiatan dan tempat yang akan dikunjungi tamu dalam operasional hotel baik sejak sebelum kedatangan tamu, pada saat tamu datang ke hotel, selama tamu tinggal di hotel, pada saat tamu meninggalkan hotel, dan tamu meninggalkan hotel. Lokasi *front office* berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu, baik tamu yang akan datang (*Check-in*) maupun tamu yang akan meninggalkan hotel (*Check-out*). Letaknya juga harus strategi dan menyatu dengan *Lobby*, yang berdekatan dengan pintu masuk dan akses menuju kamar tamu, restoran, ruang pertemuan, dan sebagainya. Selain memberikan kemudahan kepada tamu juga dapat memudahkan pengawasan apabila hal – hal yang mencurigakan.

Tugas dan tanggung jawab sebagai *front office* adalah: (1) *Front Office* memiliki tugas dalam pelayanan informasi atas permintaan tamu; (2) Melayani tamu selama menginap ketika ada keluhan dan juga masukan; (3) Menangani pelayanan registrasi tamu; (4) Melayani kedatangan dan keberangkatan tamu; (5) Membuatkan kunci kamar; (6) Mempromosikan kamar untuk dijual; (7) Menerima pembayaran tamu saat melakukan *check-in*; (8) Menginformasikan bagian *Housekeeping* mengenai kamar yang telah kosong dan siap untuk dibersihkan; (9) Menerima telepon masuk dari tamu baik dalam penginapan maupun dari luar ketika ingin memesan kamar; dan (10) Menerima keluhan dan masukan dari tamu agar dapat dievaluasi dan tamu bisa datang kembali.

Oleh karena itu, penelitian tentang peran *front office* dalam menerima keluhan dan saran menjadi penting dalam konteks meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan yang berkelanjutan dengan tamu. Analisis yang berfokus pada kepuasan pengunjung (Nurliza et al., 2024), disertai pemahaman mendalam mengenai karakteristik pengunjung (Safira et al., 2023), akan mempermudah pihak pengelola dalam melakukan perbaikan dan peningkatan layanan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan *front office* dalam hal ini, hotel dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan tamu dan mencapai keunggulan kompetitif dalam industri yang semakin kompetitif ini.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yakni menggambarkan kondisi atau fenomena secara faktual dan akurat khususnya bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pengelolaan keluhan tamu yang dilakukan oleh *front office* di Montigo Resorts Nongsa, Batam. Menurut Yin (2018), metode studi kasus cocok digunakan ketika penelitian berfokus pada eksplorasi fenomena kontemporer dalam konteks nyata, dan dapat memberikan wawasan yang kaya tentang pengalaman, persepsi, dan dinamika sosial yang terjadi dalam konteks tersebut. Proses penelitian ini mengikuti tahapan yang diuraikan oleh (John & Creswell, 2017) yakni tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap persiapan, dilakukan identifikasi subjek penelitian, yaitu tamu yang memiliki pengalaman menginap di hotel tersebut. Kriteria narasumber tamu adalah tamu yang telah menginap di Montigo Resorts dalam enam bulan terakhir dan mengajukan keluhan melalui saluran resmi.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber terkait melalui wawancara, observasi, dan kuesioner yang diberikan kepada tamu. Data sekunder mencakup informasi yang sudah tersedia sebelumnya, seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan data lain yang relevan untuk mendukung penelitian. Penelitian dilaksanakan di Montigo Resort Nongsa yang berlokasi di Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Riau 29465.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi langsung. Wawancara dengan tamu menggunakan pedoman kuesioner yang dirancang berdasarkan teori layanan (Parasuraman et al., 1985), yang menekankan pada dimensi kualitas layanan seperti kecepatan respon, efektivitas penyelesaian masalah, dan komunikasi interpersonal. Observasi langsung dilakukan untuk memverifikasi temuan wawancara dan memahami lebih lanjut interaksi nyata antara tamu dan karyawan.

Analisis data mengikuti tahapan dari (Miles & Huberman, 1994), yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah terkumpul melalui wawancara dan observasi direduksi untuk menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan secara tematik sesuai dengan dimensi kualitas layanan yang diukur, dan triangulasi dilakukan untuk memastikan konsistensi antara data wawancara dan observasi. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan memperhatikan pola-pola yang muncul dari hasil analisis, dan hasilnya diintegrasikan dengan teori layanan yang ada.

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Pertama, jumlah narasumber yang terbatas, yaitu hanya lima orang tamu, yang mungkin belum dapat mewakili keseluruhan pengalaman di Montigo Resorts. Jumlah narasumber yang kecil ini dipengaruhi oleh keterbatasan waktu dan sumber daya, namun tetap mengacu pada teori saturasi data yang menyatakan bahwa pola-pola dapat mulai muncul setelah beberapa wawancara mendalam (Creswell, 2014). Keterbatasan kedua adalah cakupan penelitian yang hanya difokuskan pada satu hotel, sehingga hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya *generalizable* untuk semua hotel di Batam atau di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga terbatas pada data kualitatif, sehingga temuan mungkin bersifat subjektif berdasarkan interpretasi narasumber dan peneliti.

Hasil dan Pembahasan

a) Gambaran Umum Montigo Resorts Nongsa

Sebagai sebuah resort bintang lima, Montigo Resorts Nongsa setidaknya menyediakan lima jenis layanan yaitu akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, hiburan, gerai penjualan, dan fasilitas rekreasi (O'Shannessy et al., 2001). Resort ini dibangun di lahan seluas 12 hektar yang membentang di sepanjang pantai eksklusif Nongsa, menjadikannya destinasi mewah dengan fasilitas kelas dunia. Lokasi strategis resort ini membuatnya hanya berjarak sekitar 30 menit dari Singapura. Montigo Resorts Nongsa menawarkan berbagai fasilitas dan aktivitas menarik, termasuk memanah, airsoft gun, dan ATV, yang dapat memacu adrenalin pengunjung. Resort ini memiliki 134 vila yang terletak di tepi laut, masing-masing menawarkan ruang tamu luas, ruang makan terbuka, kolam renang pribadi, dan dua kamar tidur mewah. Dengan dukungan tim buggy yang siap mengantar tamu ke

berbagai tempat di resort, Montigo Resorts Nongsa memberikan kenyamanan dan kemudahan akses ke seluruh fasilitas yang tersedia.



Gambar 1. Montigo Resort Batam
Sumber : Montigo Resort Nongsa, 2024

b) Keluhan dan Masukan tamu terhadap pelayanan selama menginap

Meskipun berstatus hotel bintang lima, Montigo Resorts Nongsa tetap menerima keluhan tamu sebagai pertanda ada hal yang belum sesuai dengan ekspektasi tamu. Berikut contoh keluhan yang diterima.

“Slow respond ”

It is not so convenient as you can only what's app the front desk and hope they sees your message. Requesting for buggy or any housekeeping needs a lot of time and they forget what you need. Food is not nice and service is not as good even thou they are friendly. Need a lot of improvement in many areas to make it attractive.

Reviewed August 21, 2022

Gambar 2. *Guest comment*
Sumber : Agoda.com, 2024

Berdasarkan keluhan pada Gambar 2 tampak ketidakpuasan tamu atas berbagai hal kecuali staf yang ramah. Staf Montigo Resort Batam dipandang lambat dalam merespon permintaan tamu karena media yang digunakan adalah *WhatsApp* untuk menghubungi resepsionist. Pesan yang dikirim sering kali tidak segera ditanggapi misalnya permintaan layanan seperti *buggy* atau *housekeeping* memerlukan waktu lama atau bahkan terlupakan. Selain itu, tamu juga menyampaikan kritik mengenai kualitas makanan yang kurang memuaskan, meskipun stafnya ramah. Secara keseluruhan, tamu ini menilai bahwa banyak area yang perlu ditingkatkan agar resor menjadi lebih menarik.

“Worse service ever with this value of money ”

1. Tell us about press 0 to call receptionist. We have dial 0 but no one pick up the call. Than I try call to the local number. Also no one Pick it up. At least I try using WhatsApp luck it's work. If also not working that's mean we were trap in the jungle. Cause the place must using buggy to the reception. Using WA later they said press 1 the optional reception call. Why they don't tell me at the first time Then about the local call they said they phone not rang at all. Later they try using they own mobile phone call to the local operation number. Also not rang. That's mean something wrong with the phone. 2. The hotel villa can fit with 50 people I think but we only allowed to 3 people than guest no 4 must add 45 \$ And guest no 5 must add 120 \$. Not allowed add guest 6 7 and so on. Must take another villa they said We just chit chat in our villa till 10 pm. We all total 7 people but only 3 who will stay. That's mean at 10 pm they force my guest to get out from the villa. What a bad rules I think. This not a hotel room but this is villa with 3 storey. Where was no neighbor at our side at all. At last at 10.30 pm we check out and disappointed with that type of rules with that kind of value of money. Never ever stay at that place anymore. Suggest to other guest. Never stay there if you are more than 3 peoples.

Reviewed January 22, 2020

Gambar 3. *Guest comment*
Sumber : Agoda.com, 2024

Dalam ulasan pada Gambar 3 tamu menyatakan ketidakpuasan yang besar terhadap pelayanan di villa hotel, yang tidak sebanding dengan uang yang dibayarkan. Tamu mengalami kesulitan berkomunikasi dengan resepsionis melalui *WhatsApp* dan telepon, dan seringkali tidak ada yang menanggapi. Selain itu, ada kebingungan tentang aturan tentang berapa banyak tamu yang boleh menginap, yang mengakibatkan kekecewaan karena beberapa tamu harus meninggalkan villa sebelum tengah malam. Jika kedua ulasan dihubungkan terlihat pola layanan kepada pelanggan yang buruk secara konsisten, yang berpotensi merusak reputasi dan kepercayaan resor. Ulasan ini menunjukkan bahwa responsivitas dan komunikasi yang baik belum terpenuhi yang dapat berdampak pada kehilangan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

c) Pengalaman Berinteraksi dengan *Front Office*

Berdasarkan data hasil wawancara dengan lima tamu yang menginap di Montigo Resorts Batam, terdapat variasi dalam pengalaman saat berinteraksi dengan staf *front office* terutama ketika menyampaikan keluhan atau masukan. Secara keseluruhan, sebagian besar tamu merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf *front office*. Tamu pertama, Rama (35 tahun), dan tamu ketiga, Didi (32 tahun), melaporkan pengalaman yang sangat memuaskan. Tamu ini mencatat bahwa staf *front office* bersikap ramah, mendengarkan keluhan dengan seksama, dan menunjukkan upaya yang maksimal dalam membantu menyelesaikan masalah. Demikian pula, tamu keempat, Ratna (25 tahun), merasa puas dengan respons cepat dan keseriusan staf dalam menangani keluhan mengenai kebisingan di kamarnya.

Namun, ada juga beberapa aspek yang perlu diperbaiki berdasarkan tanggapan tamu lainnya. Tamu kedua, Nissa (28 tahun), meskipun merasa bahwa interaksinya dengan staf *front office* cukup baik, menyebutkan bahwa staf tampak terburu-buru saat menangani keluhannya tentang kebersihan kamar mandi. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan dalam hal perhatian dan detail pelayanan. Di sisi lain, tamu kelima, Ansyah (30 tahun), melaporkan pengalaman yang kurang memuaskan, dimana tamu merasa bahwa staf *front office* kurang responsif dan tidak

menunjukkan empati yang memadai terhadap keluhannya tentang lampu kamar yang berkedip-kedip.

Kesimpulannya, sementara mayoritas tamu merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf *front office* Montigo Resorts Batam, terdapat indikasi bahwa peningkatan dalam hal responsivitas, empati, dan perhatian terhadap detail masih diperlukan untuk memastikan konsistensi pengalaman positif bagi semua tamu. Hal ini penting untuk diperhatikan agar kualitas pelayanan *front office* dapat ditingkatkan secara keseluruhan, sesuai dengan standar yang diharapkan oleh tamu. Penelitian sebelumnya telah mengindikasikan bahwa pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci utama dalam mencapai kepuasan tamu (Giovani et al., 2023); (Morysa & Lubis, 2023).

d) Efektivitas *Front Office*

Berdasarkan tanggapan dari lima tamu yang menginap di Montigo Resorts Batam, dapat disimpulkan bahwa efektivitas *front office* dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan tamu umumnya dinilai positif, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan peningkatan. Mayoritas tamu melaporkan bahwa *front office* cukup efektif dalam merespons dan menangani masalah yang mereka hadapi. Tamu pertama, Rama (35 tahun), dan tamu ketiga, Didi (32 tahun), menyatakan bahwa *front office* sangat cepat dan efektif dalam menyelesaikan keluhan mereka, dengan respon yang cepat dan solusi yang memadai. Misalnya, masalah AC yang dilaporkan oleh Rama diselesaikan dalam waktu kurang dari 20 menit, dan keluhan terkait koneksi WIFI yang dialami oleh Didi juga ditangani dengan segera dan memuaskan. Demikian pula, tamu kedua, Nissa (28 tahun), dan tamu keempat, Ratna (25 tahun), menilai *front office* cukup efektif dalam menangani keluhan mereka, meskipun respon yang diberikan memakan waktu sedikit lebih lama dibandingkan dengan kasus lainnya. Nissa melaporkan bahwa petugas kebersihan datang dalam waktu sekitar satu jam untuk menyelesaikan masalah kebersihan kamar mandi, sementara Ratna dipindahkan ke kamar yang lebih tenang dalam waktu sekitar 30 menit setelah melaporkan keluhannya.

Namun, tidak semua tamu merasakan tingkat efektivitas yang sama. Tamu kelima, Ansyah (30 tahun), melaporkan bahwa *front office* kurang efektif dalam menangani keluhannya terkait lampu kamar yang berkedip-kedip. Ansyah harus menunggu hampir dua jam sebelum ada teknisi yang datang untuk memperbaiki masalah tersebut, menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam respons dan waktu penyelesaian.

Kesimpulannya, meskipun *front office* Montigo Resorts Batam umumnya efektif dalam merespons dan menyelesaikan keluhan tamu, terdapat variasi dalam kecepatan dan efisiensi penanganan yang perlu diperbaiki untuk memastikan semua tamu mendapatkan pelayanan yang konsisten dan memuaskan. Upaya untuk meningkatkan ketepatan waktu dan responsivitas dalam menyelesaikan masalah akan membantu meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.

e) Kejelasan Informasi oleh *Front Office*

Berdasarkan tanggapan dari lima tamu yang menginap di Montigo Resorts Batam, dapat disimpulkan bahwa tingkat kejelasan dan kelengkapan informasi yang diberikan oleh *front office* terkait langkah-langkah yang akan diambil dalam menanggapi keluhan tamu bervariasi, dengan mayoritas tamu merasa puas namun

ada beberapa yang merasa informasi yang diberikan kurang memadai. Beberapa tamu, seperti Rama (35 tahun) dan Didi (32 tahun), melaporkan bahwa *front office* memberikan informasi yang sangat jelas dan memadai. Rama merasa puas dengan penjelasan yang diberikan mengenai kedatangan teknisi dan estimasi waktu perbaikan AC, sementara Didi juga mendapatkan penjelasan yang baik terkait kedatangan tim IT yang akan memeriksa dan memperbaiki jaringan WIFI di kamarnya. Begitu pula, Ratna (25 tahun) mengungkapkan bahwa *front office* memberikan informasi yang jelas mengenai proses pemindahan kamar, memastikan bahwa kamar baru sesuai dengan harapannya.

Namun, tidak semua tamu merasakan hal yang sama. Nissa (28 tahun) menganggap bahwa meskipun informasi yang diberikan oleh *front office* cukup jelas, namun bisa lebih detail, terutama dalam hal estimasi waktu kedatangan petugas kebersihan. Di sisi lain, Ansyah (30 tahun) merasa kurang puas karena informasi yang diberikan oleh *front office* sangat minim dan tidak jelas. Dia hanya diberitahu bahwa teknisi akan datang tanpa diberikan estimasi waktu atau detail lain yang lebih spesifik.

Secara keseluruhan, kesimpulan dari tanggapan ini menunjukkan bahwa sementara *front office* Montigo Resorts Batam umumnya mampu memberikan informasi yang jelas dan memadai, terdapat ketidakkonsistenan dalam tingkat detail dan kejelasan informasi yang disampaikan. Untuk meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan, disarankan agar *front office* memberikan informasi yang lebih rinci dan spesifik mengenai langkah-langkah yang akan diambil, termasuk estimasi waktu dan detail prosedur, agar tamu merasa lebih terinformasi dan nyaman selama proses penyelesaian keluhan mereka.

f) Profesionalisme *Front Office*

Berdasarkan tanggapan dari lima tamu yang menginap di Montigo Resorts Batam, kesimpulan mengenai sikap dan profesionalisme *front office* saat menangani keluhan atau masukan tamu menunjukkan variasi pengalaman yang signifikan. Mayoritas tamu merasa bahwa sikap dan profesionalisme *front office* cukup baik, namun ada beberapa catatan penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Beberapa tamu, seperti Rama (35 tahun), Didi (32 tahun), dan Ratna (25 tahun), melaporkan bahwa sikap dan profesionalisme *front office* sangat memuaskan. Rama merasa bahwa staf *front office* bersikap sopan, ramah, dan profesional, bahkan melakukan tindak lanjut setelah perbaikan AC selesai untuk memastikan bahwa masalahnya benar-benar terselesaikan. Didi juga memberikan penilaian positif, mencatat bahwa staf *front office* menunjukkan perhatian yang tinggi, kesabaran, dan komitmen untuk memastikan kepuasan pelanggan. Ratna juga mengapresiasi sikap sopan dan ramah dari staf yang membuatnya merasa nyaman selama proses pemindahan kamar.

Namun, tidak semua tamu memiliki pengalaman yang sama. Nissa (28 tahun) menilai bahwa meskipun sikap staf *front office* cukup baik dan sopan, ada kesan bahwa layanan terburu-buru dalam menangani keluhannya, yang mungkin mengurangi kesan profesionalisme. Di sisi lain, Ansyah (30 tahun) mengungkapkan kekecewaannya terhadap sikap staf yang dianggap kurang peduli dan terkesan cuek terhadap keluhannya, yang berpengaruh negatif pada persepsi keseluruhan tentang profesionalisme *front office*.

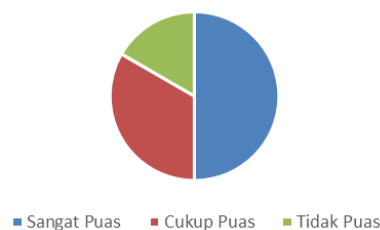
Dari kesimpulan ini, dapat disarankan bahwa meskipun mayoritas tamu merasa puas dengan sikap dan profesionalisme *front office*, ada kebutuhan untuk meningkatkan konsistensi dalam sikap dan pelayanan yang diberikan, terutama dalam situasi di mana staf mungkin merasa terburu-buru atau kurang peduli. Pelatihan lebih lanjut dalam hal empati, perhatian terhadap detail, dan pelayanan pelanggan yang konsisten dapat membantu memastikan bahwa semua tamu merasakan tingkat profesionalisme yang tinggi dari *front office* tanpa kecuali.

Penting bagi *front office* untuk mendapatkan penekanan ulang terhadap ilmu dan prinsip-prinsip hospitality, guna membentuk mereka menjadi *hotelier* yang benar-benar profesional (Lubis et al., 2024). Memperkuat pemahaman mereka tentang konsep-konsep dasar *hospitality*, seperti pelayanan prima, empati, dan keramahtamahan, akan membantu mereka tidak hanya dalam memenuhi tetapi juga melebihi ekspektasi tamu. Dengan penekanan kembali pada pendidikan dan pelatihan di bidang hospitality, *front office* akan lebih mampu menjalankan perannya dengan keahlian yang tinggi, menciptakan pengalaman tamu yang luar biasa, dan pada akhirnya meningkatkan reputasi hotel sebagai institusi yang berstandar internasional.

g) **Tingkat Kepuasan Tamu**

Berdasarkan tanggapan dari lima tamu yang menginap di Montigo Resorts Batam, kesimpulan mengenai tingkat kepuasan terhadap cara *front office* menangani keluhan atau masukan menunjukkan bahwa mayoritas tamu merasa puas dengan pelayanan yang diterima, meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Sebagian besar tamu, seperti Rama (35 tahun), Didi (32 tahun), dan Ratna (25 tahun), menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap cara *front office* menangani keluhan mereka. Rama dan Didi merasa bahwa respons cepat, informasi yang jelas, dan sikap profesional dari staf *front office* memberikan pengalaman yang sangat memuaskan dan membuat mereka merasa dihargai sebagai tamu. Ratna juga melaporkan bahwa dia merasa puas dengan respons yang efektif dan profesional dalam menangani masalahnya.

Sementara itu, Nissa (28 tahun) menyatakan bahwa meskipun dia cukup puas dengan cara *front office* menanganinya, ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal komunikasi dan waktu respons. Meskipun demikian, dia mengakui bahwa masalahnya tetap ditangani dengan baik. Di sisi lain, Ansyah (30 tahun) melaporkan ketidakpuasan terhadap cara *front office* menanganinya. Waktu respon yang lama dan sikap staf yang dianggap kurang profesional membuatnya merasa tidak dihargai sebagai tamu, yang mencerminkan kebutuhan akan perbaikan dalam aspek ini.



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Tamu
Sumber: Data Penulis, 2024

Kesimpulannya, meskipun mayoritas tamu merasa puas dengan cara *front office* Montigo Resorts Batam menangani keluhan, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, terutama dalam hal konsistensi waktu respons dan sikap profesionalisme. Penekanan pada peningkatan komunikasi yang lebih baik dan memastikan bahwa setiap tamu merasa dihargai dapat membantu meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Diskusi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran *front office* di Montigo Resorts Nongsa dalam mengelola keluhan dan masukan tamu sangat krusial untuk meningkatkan kepuasan tamu. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi mengindikasikan bahwa kecepatan respon, efektivitas penyelesaian masalah, dan komunikasi interpersonal merupakan faktor-faktor kunci dalam penanganan keluhan tamu. Berdasarkan teori layanan yang dikemukakan oleh (Parasuraman et al., 1985), dimensi-dimensi ini sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kecepatan respon menjadi penting karena tamu yang merasa diabaikan atau tidak mendapatkan tanggapan cepat cenderung memiliki tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi. Selain itu, efektivitas penyelesaian masalah menunjukkan seberapa baik *front office* dapat memberikan solusi yang memuaskan, yang pada gilirannya akan meningkatkan citra hotel di mata tamu.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan terstruktur, tabel yang merangkum keluhan-keluhan tersebut akan disajikan. Tabel ini memuat jenis keluhan, frekuensi terjadinya, serta dampaknya terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, diskusi ini akan memfokuskan pada pemahaman mengenai akar permasalahan dan memberikan solusi yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan *front office* di masa mendatang.

Tabel 1. Jenis Keluhan dan Alternatif Solusi

Jenis Keluhan Tamu	Alternatif Solusi
1. Kurang responsif	<ul style="list-style-type: none"> a) Pelatihan Komunikasi Efektif b) Peningkatan Keterampilan Multitasking c) Penggunaan Teknologi Pendukung d) Penambahan Staf atau Shift Management e) Feedback rutin dan evaluasi
2. Kurang empati	<ul style="list-style-type: none"> a) Pelatihan Khusus tentang Layanan berbasis empati b) Mendorong budaya pelayanan yang berfokus pada Kepuasan tamu c) Memberikan penghargaan kepada staf yang menunjukkan sikap empati yang tinggi
3. Sulit dihubungi oleh tamu	<ul style="list-style-type: none"> a) Penyediaan saluran komunikasi yang memadai, seperti telepon, email, dan layanan pesan instan yang selalu aktif b) Penerapan respons yang cepat dan pengawasan terhadap ketersediaan staf untuk menjawab panggilan tamu secara tepat waktu

Jenis Keluhan Tamu	Alternatif Solusi
4. Kurang sabar menangani keluhan	a) Pelatihan manajemen emosi b) Pelatihan peningkatan keterampilan komunikasi staf
5. Kecepatan dan efisiensi penanganan keluhan terlalu bervariasi dan tidak ada standar waktu yang ditetapkan	a) Membuat SOP tentang waktu standar respon b) Pelatihan terkait pelaksanaan SOP
6. Informasi yang diberikan tidak terlalu detail	a) Pelatihan komunikasi yang baik b) Memberikan akses ke informasi yang lengkap c) Panduan informasi yang akurat

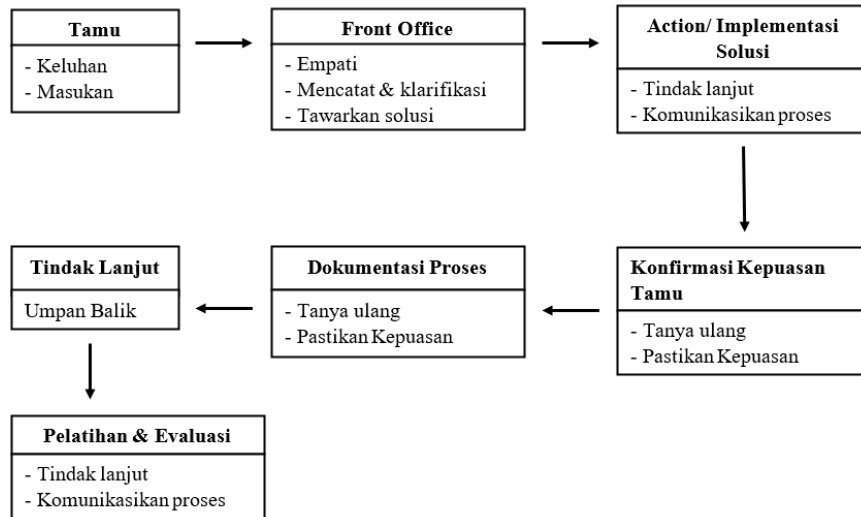
Berdasarkan identifikasi keluhan tamu di *front office*, terdapat beberapa masalah utama yang perlu segera ditangani untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah kurangnya responsivitas dari staf. Hal ini dapat diatasi dengan pelatihan komunikasi efektif, peningkatan keterampilan multitasking, penggunaan teknologi pendukung, dan pengaturan shift yang lebih efisien. Selain itu, evaluasi rutin terhadap kinerja staf juga penting untuk memastikan perbaikan secara berkelanjutan.

Keluhan lain yang muncul adalah kurangnya empati dari staf *front office* dalam melayani tamu. Solusi yang tepat adalah memberikan pelatihan khusus yang berfokus pada layanan berbasis empati dan menciptakan budaya kerja yang mengutamakan kepuasan tamu. Memberikan penghargaan kepada staf yang menunjukkan sikap empati yang tinggi juga dapat mendorong perilaku ini menjadi lebih konsisten. Tamu juga mengeluhkan sulitnya menghubungi staf *front office*. Untuk mengatasi ini, perlu disediakan lebih banyak saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti telepon, email, dan layanan pesan instan yang selalu aktif, serta pengawasan ketat terhadap kecepatan respon staf (Putri et al., 2023). Masalah lainnya adalah ketidaksabaran staf dalam menangani keluhan, yang dapat diselesaikan melalui pelatihan manajemen emosi dan peningkatan keterampilan komunikasi, sehingga staf dapat menghadapi keluhan dengan lebih tenang dan profesional.

Selain itu, kecepatan dan efisiensi penanganan keluhan yang bervariasi perlu distandardisasi. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur waktu respon akan membantu menciptakan kecepatan penanganan yang lebih konsisten. Terakhir, informasi yang diberikan kepada tamu seringkali dianggap kurang detail, sehingga pelatihan komunikasi yang baik dan akses ke panduan informasi lengkap diperlukan agar staf *front office* dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan komprehensif. Secara keseluruhan, solusi dari keluhan-keluhan tersebut mencakup peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan, pengembangan SOP yang jelas, serta peningkatan sistem komunikasi dan evaluasi kinerja. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di *front office* dan pada akhirnya, meningkatkan kepuasan tamu.

Dalam industri perhotelan, penanganan keluhan tamu merupakan aspek krusial yang dapat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Mengadopsi alur yang sistematis dalam menangani keluhan tidak hanya membantu karyawan *front*

office untuk berinteraksi dengan tamu secara lebih efektif, tetapi juga berkontribusi pada penciptaan pengalaman yang positif. Alur yang terstruktur memungkinkan identifikasi masalah secara cepat, penawaran solusi yang tepat, dan memastikan bahwa tamu merasa didengar dan dihargai. Dengan menerapkan alur ini, pihak hotel tidak hanya dapat memperbaiki layanan mereka tetapi juga meningkatkan reputasi serta citra perusahaan di mata tamu. Selanjutnya, kami akan menjelaskan langkah-langkah alur yang tepat untuk mengatasi keluhan tamu beserta manfaat yang dihasilkannya.



Gambar 5. Alur Proses Menangani Keluhan dan Masukan Tamu
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Alur yang tepat untuk mengatasi keluhan tamu oleh karyawan *front office* dimulai dengan mendengarkan keluhan dengan seksama. Karyawan harus segera merespons saat tamu mengungkapkan keluhan, memberikan perhatian penuh, dan tidak menyela agar tamu merasa dihargai. Setelah itu, menunjukkan empati dengan pernyataan yang mencerminkan pemahaman atas perasaan tamu sangat penting untuk memvalidasi keluhan mereka. Selanjutnya, karyawan perlu mencatat dan mengklarifikasi detail keluhan, termasuk waktu dan lokasi, serta mengajukan pertanyaan tambahan untuk memastikan pemahaman yang tepat.

Setelah itu, karyawan harus menawarkan solusi yang relevan dan sesuai dengan kebijakan perusahaan, serta mendiskusikan pilihan yang ada dengan tamu. Implementasi solusi harus dilakukan dengan cepat, dan karyawan perlu menginformasikan tamu tentang langkah-langkah yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah mereka. Setelah solusi diterapkan, penting untuk mengonfirmasi kepuasan tamu dengan menanyakan apakah mereka puas dengan hasilnya dan mencari alternatif solusi jika diperlukan.

Proses selanjutnya adalah mendokumentasikan keluhan dan solusi yang diterapkan dalam sistem manajemen untuk referensi di masa depan, serta menganalisis tren keluhan untuk mengidentifikasi area perbaikan. Tindak lanjut setelah penyelesaian juga sangat dianjurkan, dengan menghubungi tamu beberapa waktu setelah keluhan diselesaikan untuk memastikan kepuasan mereka dan mengumpulkan umpan balik tentang proses penanganan keluhan. Terakhir, evaluasi kinerja karyawan dalam menangani keluhan harus dilakukan, disertai

pelatihan tambahan jika diperlukan, serta pengembangan kebijakan layanan berdasarkan informasi dari keluhan. Dengan mengikuti alur ini, karyawan *front office* dapat menangani keluhan tamu secara efektif, meningkatkan kepuasan tamu, dan membangun reputasi positif bagi layanan yang diberikan.

Implikasi Penelitian

Implikasi dari hasil penelitian ini sangat relevan untuk bidang pemasaran hotel dan perilaku konsumen di industri perhotelan, mengingat bahwa kepuasan tamu memiliki dampak langsung terhadap loyalitas dan keputusan pembelian di masa depan. Hotel harus mengadopsi strategi yang lebih efektif dalam mengelola keluhan, misalnya dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam merespons keluhan, sehingga sistem dapat membantu staf *front office* dalam mencatat, melacak, dan menyelesaikan keluhan dengan lebih cepat. Dengan demikian, hotel tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga menciptakan citra positif yang dapat menarik lebih banyak wisatawan.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan perlunya pemahaman yang lebih mendalam tentang perilaku konsumen. Tamu saat ini tidak hanya mencari akomodasi yang nyaman, tetapi juga pengalaman yang memuaskan. Oleh karena itu, *front office* perlu dilatih untuk memahami preferensi dan ekspektasi tamu agar dapat memberikan layanan yang lebih personal dan responsif. Mengingat bahwa rekomendasi dari tamu yang puas dapat berkontribusi pada keputusan wisatawan lain dalam memilih hotel, pengelolaan keluhan yang efektif menjadi faktor penting dalam strategi pemasaran hotel.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan bahwa pengelolaan keluhan yang baik tidak hanya berhubungan dengan aspek manajerial seperti pelatihan dan SOP, tetapi juga memiliki implikasi yang jauh lebih luas dalam konteks pemasaran dan perilaku konsumen di industri perhotelan. Hotel yang mampu mengelola keluhan dengan baik berpotensi untuk membangun hubungan jangka panjang dengan tamu, meningkatkan loyalitas, dan pada akhirnya, mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Montigo Resort Batam, peran *Front Office* dalam mengelola keluhan dan masukan tamu sangatlah penting dan disarankan pihak resort memberikan pelatihan intensif kepada staf *Front Office* mengenai keterampilan komunikasi, manajemen emosi, dan pemecahan masalah, sehingga mereka mampu menangani keluhan dengan lebih profesional dan empati. Proses penanganan keluhan juga harus terstruktur dengan prosedur standar operasional (SOP) yang jelas, yang mencakup langkah-langkah dari menerima, mencatat, hingga menyelesaikan keluhan dalam waktu yang ditentukan.

Penggunaan teknologi seperti sistem manajemen keluhan akan sangat membantu dalam memonitor dan memastikan tidak ada keluhan yang terabaikan. Selain itu, tindak lanjut yang proaktif setelah penyelesaian keluhan dan budaya feedback yang konstruktif juga perlu diterapkan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Kolaborasi antar departemen di resort sangat penting untuk memastikan bahwa semua keluhan ditangani secara efektif. Memberikan penghargaan kepada staf yang berhasil menangani keluhan dengan baik akan memotivasi mereka untuk terus memberikan layanan terbaik. Akhirnya, menjaga komunikasi yang transparan

dengan tamu tentang status keluhan mereka akan membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan positif antara tamu dan Montigo Resort Batam.

Selain itu, sangat penting bagi *front office* untuk menjalani program pelatihan kerja yang terstruktur, khususnya yang berfokus pada penanganan keluhan tamu. Implementasi pelatihan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis dalam menangani berbagai situasi, tetapi juga untuk membekali staf dengan strategi komunikasi yang efektif dan kemampuan problem-solving yang diperlukan dalam merespons keluhan dengan cepat dan memadai. Dengan pelatihan yang tepat, *front office* akan lebih siap dalam menghadapi berbagai jenis keluhan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu secara keseluruhan (Putri et al., 2024).

Hal ini telah didukung oleh berbagai penelitian lain yang telah membuktikan adanya dampak signifikan dari pelatihan kerja terhadap peningkatan profesionalisme (Andriyatno et al., 2023). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa setelah mengikuti pelatihan kerja, terdapat perubahan yang substansial dalam cara karyawan menjalankan tugas mereka, dengan peningkatan keterampilan dan pengetahuan yang tercermin dalam kualitas kerja yang lebih baik. Hasil-hasil ini menggarisbawahi pentingnya pelatihan sebagai alat yang efektif untuk mengembangkan profesionalisme karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan performa organisasi secara keseluruhan. Hasil dari pelatihan kerja secara jelas menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kinerja karyawan (Parhusip et al., 2023).

Pihak manajemen hotel harus berfokus pada penciptaan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung, sehingga karyawan *front office* dapat menjalankan tugas mereka dengan optimal (Sagala et al., 2023). Lingkungan kerja yang positif tidak hanya akan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja para karyawan, tetapi juga akan memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para tamu. Dengan suasana kerja yang nyaman dan penuh dukungan, karyawan akan merasa lebih dihargai dan termotivasi, sehingga mereka bisa memberikan performa terbaik dalam melayani tamu, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan diolah mengenai “Peran *Front Office* dalam Mengelola Keluhan dan Masukan Tamu di Montigo Resorts Batam,” dapat disimpulkan bahwa peran *front office* di Montigo Resorts Batam sangat krusial dalam pengelolaan keluhan dan masukan tamu. *Front office* bertindak sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan, menangani keluhan dengan cepat dan efektif, serta memastikan tamu merasa didengar dan dihargai. Temuan ini sejalan dengan teori layanan yang menekankan pentingnya responsivitas dan komunikasi dalam membangun kepuasan pelanggan.

Kunci keberhasilan dalam peran ini meliputi kemampuan komunikasi yang baik, pengetahuan mendalam tentang layanan dan fasilitas resort, serta keterampilan *problem-solving* yang mumpuni. Selain itu, koordinasi yang baik dengan departemen terkait dan pelatihan berkelanjutan membantu memastikan bahwa *front office* siap menghadapi berbagai situasi, menjaga reputasi resort, dan meningkatkan kepuasan tamu.

Kontribusi penelitian ini tidak hanya relevan untuk praktik manajemen hotel, tetapi juga untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran hotel dan perilaku konsumen. Penelitian ini memberikan wawasan yang aplikatif mengenai bagaimana pengelolaan keluhan yang efektif dapat berkontribusi pada loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen hotel dalam merancang strategi layanan yang lebih baik, serta untuk penelitian lebih lanjut yang membahas aspek-aspek lain dalam pengelolaan layanan di industri perhotelan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat saran yang dapat diajukan untuk pihak manajemen dalam mengelola keluhan di Montigo Resorts Batam dan untuk penelitian di masa depan diantaranya (a) mengembangkan program pelatihan bagi staf *front office* yang berfokus pada keterampilan komunikasi, responsivitas, dan *problem-solving*. Pelatihan yang berkelanjutan akan memastikan bahwa staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani keluhan tamu dengan lebih efektif, (b) mempertimbangkan penggunaan teknologi dalam proses pengelolaan keluhan. Sistem manajemen keluhan yang terintegrasi dapat membantu staf dalam mencatat dan melacak keluhan dengan lebih efisien, serta memberikan data analitik yang berguna untuk meningkatkan layanan, dan (c) mengimplementasikan survei kepuasan tamu yang lebih rutin dan mendalam, yang tidak hanya menanyakan tentang pengalaman menginap secara umum tetapi juga secara khusus tentang pengelolaan keluhan. Hal ini dapat memberikan umpan balik langsung dari tamu yang berguna dalam pengambilan keputusan dan perbaikan layanan.

Untuk penelitian lanjutan, disarankan agar penelitian tidak hanya terfokus pada satu hotel, tetapi melibatkan beberapa hotel di Batam atau wilayah lain untuk mendapatkan perspektif yang lebih komprehensif mengenai pengelolaan keluhan di industri perhotelan. Selain itu, penelitian kuantitatif yang melibatkan sampel yang lebih besar dapat dilakukan untuk mengukur dampak pengelolaan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan secara lebih akurat. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi hubungan antara karakteristik demografis tamu dan preferensi mereka dalam pengelolaan keluhan, yang dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan strategi pemasaran hotel.

Daftar Pustaka

- Agoda.com. 2024. Guest Comment. Retrieved September 1, 2024, from: <https://www.agoda.com/montigo-resorts-nongsa/hotel/batam-island-id.html>
- 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.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. 2024. *Jumlah Devisa Sektor Pariwisata*. Jakarta. Retrieved from: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTE2MCMY/jumlah-devisa-sektor-pariwisata.html>
- Creswell, J. W. 2014. Research Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches Design Fourth Edition. *In Sage Publications*.
- Dirjen Pariwisata. 1988. *Definisi Hotel Resort di Indonesia*. Indonesia: Direktorat Jendral Pariwisata.

- Giovani, W. A., & Lubis, A. L. 2023. Implikasi Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Jabal Arafah Destinasi Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 655–666.
- Google Maps. 2024. Montigo Resorts. Retrieved from: <https://www.google.com/maps/place/Montigo+Resorts>
- Herlianti, E. V., & Sanjaya, R. B. 2022. Dampak Positif Pariwisata Terhadap Budaya, Ekonomi, Dan Lingkungan Di Kasepuhan Cipta Mulya. *Kritis*, 31(2), 132–149.
- Jannah, N. I. 2023. Jurnal Ilmiah Jurnal Ilmiah. *Jurnal Ilmiah Aset*, 11(2), 24–33.
- John, W., & Creswell, J. D. C. 2017. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Lubis, A. L., Supardi., Fatimah, Z., & Wibowo, A. 2024. Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional di SMAN 19 Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 224–236.
- Lubis, A. L., Supardi., Fatimah, Z., & Rajin, G. 2024. Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM. Sederhana Winsor Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 197–210.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. 1994. Qualitative Data Analysis. In *SAGE Publications, Inc.* (2nd Ed.). London: SAGE Publications, Inc. Retrieved from: <https://vivauniversity.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/milesandhuberman1994.pdf>
- Mill, R. C. 2002. *Tourism The International Business*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Montigo Resort Nongsa. 2024. Web Page. Retrieved from Montigo Resorts Press & Media Website: <https://nongsa.montigoresorts.com/>
- Morysa, J., & Lubis, A. L. 2023. Daya Tarik Wisata Puncak Beliang Batam : Pengaruh Amenitas , Pelayanan , dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 7(2), 279–292.
- Nurliza., Wibowo, A., & Lubis, A. L. 2024. Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Pinggir di Batam. *Jurnal Mekar*, 2(2), 43–51.
- O’Shannessy, V., Haby, S., & Richmond, P. 2001. *Accommodation Service* (1st Ed.). Australia: Hospitality Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parhusip, F. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. 2023. Kinerja Karyawan Departemen Housekeeping di Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam Hasil Pelatihan Kerja. *Jurnal Mekar*, 2(1), 15–20.
- Pendit, N. S. 1999. Ilmu Pariwisata. In *Akademi Pariwisata Trisakti*. Jakarta: Akademi Pariwisata Trisakti.
- Puspitawaty, S. 2020. Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159.
- Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. 2024. Implementasi Pelatihan Kerja dalam Menangani Guest Complaint Pada Front Office di OS Hotel Tanjung. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6–13.

- Putri, S. P. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. 2023. Analisis Pengaruh Kinerja Pengawas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pacific Palace Batam. *Jurnal Mata Pariwisata*, 2(1), 29–33.
- Rangkuti, M. 2023. Dampak Pariwisata Pada Perekonomian. Retrieved September 1, 2024, from Falkutas Ekonomi dan Bisnis UMSU website:
- Rosyid, A. N., Yulianto, S., Pradapa, F., Prasastono, N., Front, P., Staff, O., Pandanaran, T. 2017. Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Muliti Disiplin Ilmu*, 325–334.
- Safira, P., Wibowo, A., & Lubis, A. L. 2023. Karakteristik Pengunjung Objek Wisata Piugus Resort Desa Belibak di Kepulauan Anambas Riau. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(2), 84–98. Retrieved from
- Sagala, R. N., Lubis, A. L., & Supardi. 2023. The Effect of The Work Environment on Front Office Employees ' Performance at The Pacific Palace Hotel Batam. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 798–822.
- Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor. 2024. Jobdesk Front Office Hotel. Retrieved from STP Bogor Website: <https://stpbogor.ac.id/peran-fungsi-front-office-dalam-sebuah-hotel/>
- Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. 2022. Peran Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di The Capital Hotel and Resort Bali. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 5(2), 177–184.
- Statistik, B. P. 2024. Perkembangan Pariwisata Agustus 2023. In *Berita Resmi Statistik*. Jakarta: Badan Pusat Statistik. Retrieved from Badan Pusat Statistik Website: <https://web-api.bps.go.id/cover.php>
- Supardi., Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Haikal, C. M. 2024. Pengembangan Kapasitas Karyawan Restoran Sederhana dalam Hygiene dan Sanitasi Melalui Pelatihan Praktis. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 182–196.
- UNWTO. 2020. International Tourism Highlights, International tourism trends. *International Tourism Highlights, 2020 Edition*, 1–24.
- Wachidyah, W. 2017. Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel. *Jurnal Bisnis Teknologi*, 62–71.
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. 2023. Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19–24.
- Yin, R. K. 2018. *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th Ed.). London: SAGE Publications, Inc.