

## PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH FRONT DESK AGENT DI PANDAWA ALL SUITE HOTEL KUTA BALI

Lidiana Adi<sup>1\*</sup>, Ni Putu Yunik Anggreni<sup>2</sup>, I Gusti Agung Rendra Wijaya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Bisnis, Pariwisata, dan Pendidikan, Program Studi DIII Perjalanan Wisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

\*Corresponding Author: adilidia5@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini dilakukan di Pandawa All Suite Hotel yang terletak Jl. Umalas Klecung No.8X, Umalas 2 Kerobokan, Kuta Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Prosedur penanganan keluhan tamu di Pandawa All Suite Hotel, (2) kendala yang dihadapi oleh Front Desk Agent dalam menangani keluhan tamu di Pandawa All Suite Hotel, (3) Upaya yang dilakukan oleh Front Desk Agent dalam mengatasi kendala dalam menangani keluhan tamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi berupa voice recorder dan pengambilan gambar. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur penanganan keluhan dilakukan dengan melalui tahap mendengarkan, menunjukkan empati, menyampaikan permintaan maaf, dan memberikan solusi. Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan wewenang staf, kurangnya koordinasi antar departemen, dan hambatan komunikasi. Upaya perbaikan dilakukan melalui pelatihan service excellence dan peningkatan sistem pelaporan internal. Penanganan keluhan yang tepat terbukti mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan tamu terhadap hotel.

**Kata Kunci:** Keluhan tamu, Front Desk Agent, Prosedur, Komunikasi

**Abstract:** This research was conducted at Pandawa All Suite Hotel, located at Jl. Umalas Klecung No. 8X, Umalas 2, Kerobokan, North Kuta. The aims of this study is to identify (1) the guest complaint handling procedure at Pandawa All Suite Hotel, (2) the challenges faced by Front Desk Agents in handling guest complaints, and (3) the efforts made by Front Desk Agents to overcome these challenges. This study uses a qualitative descriptive approach with both primary and secondary data sources. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation through voice recordings and photographs. The results of the study show that the complaint handling procedure is carried out through the following stages: listening, showing empathy, apologizing, and providing a solution. The main challenges faced include limited staff authority, lack of coordination between departments, and communication barriers. Improvement efforts are carried out through service excellence training and enhancement of the internal reporting system. Proper complaint handling has been proven to increase guest satisfaction and trust in the hotel.

**Keywords:** Guest Complaint, Front Desk Agent, Procedure, Communication

**Informasi Artikel:** Pengajuan 01 April 2025 | Revisi 17 Mei 2025 | Diterima 01 Juni 2025

### Pendahuluan

Bali merupakan provinsi di Indonesia yang terkenal sebagai destinasi wisata internasional karena keindahan alam, kekayaan budaya, serta keramahan penduduknya. Dikenal dengan sebutan Pulau Dewata, Bali menawarkan berbagai atraksi menarik seperti pantai eksotis, pura-pura megah, hingga persawahan hijau dengan sistem irigasi tradisional Subak. Ibukota provinsi ini adalah Denpasar, dan wilayah Bali terdiri dari delapan kabupaten serta satu kota. Salah satu kawasan wisata yang paling populer adalah Kuta, yang dikenal dengan suasana pantainya yang meriah, hiburan malam, dan berbagai fasilitas pendukung pariwisata. Namun, tingginya kunjungan wisatawan ke Kuta juga menimbulkan tantangan tersendiri, seperti kepadatan dan isu lingkungan.

Pandawa All Suite Hotel terletak di kawasan Umalas, Kuta Utara, dan menjadi pilihan akomodasi bagi berbagai kalangan wisatawan, baik untuk liburan, bisnis, maupun relaksasi. Hotel ini memiliki tujuh departemen, termasuk Front Office yang berperan penting dalam memberikan layanan langsung kepada tamu. Berdasarkan data okupansi tahun 2023 dan 2024, terlihat bahwa tingkat hunian mengalami penurunan cukup signifikan. Pada Januari 2023, tingkat hunian mencapai sekitar 95%, sedangkan pada periode yang sama tahun 2024 hanya sekitar 86%. Penurunan ini menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan tingkat kunjungan tamu dan kualitas pelayanan.

Divisi Front Office, khususnya Front Desk Agent, memegang peranan krusial dalam membentuk kesan tamu terhadap hotel. Mereka bertugas menyambut tamu, menangani reservasi, memproses pembayaran, serta menjadi garda terdepan dalam menghadapi keluhan tamu. Beberapa jenis keluhan yang sering ditemui di Pandawa All Suite Hotel meliputi masalah kebersihan, fasilitas kamar, bau ruangan, dan kebisingan. Frekuensi keluhan yang tinggi menjadi alasan utama penelitian ini dilakukan, guna mengetahui sejauh mana prosedur penanganan keluhan

diterapkan dan bagaimana staf *Front Desk Agent* mengelola setiap permasalahan tamu demi menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai prosedur penanganan keluhan tamu oleh *Front Desk Agent* di Pandawa All Suite Hotel. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari hingga April 2025. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Informan utama dalam penelitian ini adalah dua orang *Front Desk Agent* yang aktif bertugas, satu orang *Front Office Supervisor*, dan satu orang *Sales and Marketing*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi alat tulis, buku catatan, *voice recorder* untuk merekam wawancara, kamera ponsel untuk dokumentasi visual, serta pedoman wawancara yang disusun berdasarkan indikator tahapan prosedur penanganan keluhan tamu. Instrumen wawancara dirancang mengikuti tahapan LEAS (*Listening, Empathy, Apology, Solution*) dan diuji coba terlebih dahulu pada satu informan untuk memastikan kejelasan pertanyaan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif terhadap aktivitas pelayanan *Front Desk Agent*, wawancara mendalam secara semi-terstruktur dengan informan, serta dokumentasi berupa laporan keluhan tamu, SOP pelayanan, dan foto pendukung. Data yang dikumpulkan dianalisis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data untuk menyaring informasi penting, penyajian data dalam bentuk naratif dan tabel, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola temuan di lapangan. Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan data dari beberapa informan dan teknik pengumpulan yang berbeda.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan tamu di Pandawa All Suite Hotel dilakukan melalui tahapan sistematis yang mencakup: mendengarkan keluhan secara aktif, menunjukkan sikap empati terhadap permasalahan yang disampaikan, menyampaikan permintaan maaf secara profesional, dan memberikan solusi yang tepat baik secara langsung maupun melalui koordinasi lintas departemen. Prosedur ini telah menjadi pedoman tetap bagi staf *Front Desk* dalam melayani tamu yang mengalami ketidaknyamanan.

Jenis keluhan yang paling sering muncul mencakup *Smell Smoke from the room, The bathroom is not clean, Air conditioner was not cold, Wifi not working, A dark room*. Keluhan-keluhan ini dikategorikan ke dalam dua jenis utama, yaitu keluhan layanan dan keluhan fasilitas. Hal ini didasarkan pada pengelompokan tipe *complains* menurut teori manajemen pelayanan.

Sementara itu, tingkat okupansi hotel selama dua tahun terakhir memperlihatkan adanya kecenderungan penurunan. Data lengkap dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1  
Daftar Tamu Menginap di Pandawa All Suite Hotel Tahun 2023

Bulan/Tahun	Room Occupied	Saleable Rooms	Occupancy (%)	Person Occupied	SaleRoom w/000	Occ(%) w/000
01/01 jan	1,437	1,581	90.89	2,822	1,550	92.71
01/02 feb	1,342	1,428	93.98	2,673	1,400	95.86
01/03 mar	1,451	1,581	91.78	2,999	1,545	93.92
01/04 apr	1,440	1,530	94.12	2,887	1,520	94.74
01/05 mei	1,396	1,581	88.30	2,757	1,556	89.72
01/06 jun	1,365	1,530	89.22	2,728	1,519	89.86
01/07 jul	1,399	1,581	88.49	2,820	1,577	88.71
01/08 aug	1,412	1,581	89.31	2,765	1,555	90.80
01/09 sep	1,284	1,530	83.92	2,538	1,510	85.03
01/10 okt	1,285	1,581	81.28	2,524	1,546	83.12
01/11 nov	1,073	1,530	70.13	2,104	1,514	70.87
01/12 des	1,237	1,581	78.24	2,488	1,599	79.35

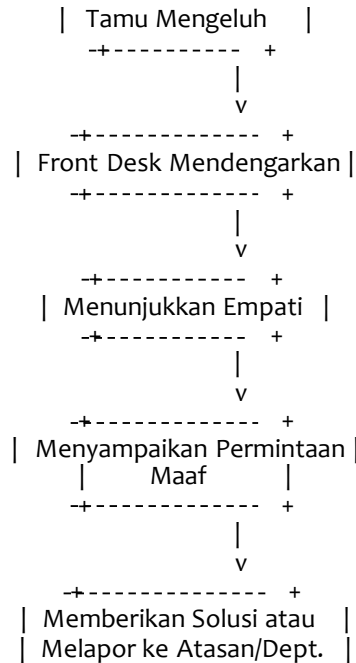
Sumber: Pandawa All Suite Hotel 2025

Tabel 2  
Daftar Tamu Menginap di Pandawa All Suite Hotel Tahun 2024.

Bulan/Tahun	Room Occupied	Saleable Rooms	Occupancy (%)	Person Occupied	SaleRoom w/ 000	Occ(%) w/ 000
01/01 jan	995	1,581	62.93	1,983	1,580	62.97
01/02 feb	1,156	1,479	78.16	2,295	1,474	78.43
01/03 mar	1,174	1,581	74.26	2,327	1,566	74.97
01/04 apr	1,212	1,530	79.22	2,438	1,468	82.46
01/05 mei	1,275	1,581	80.65	2,489	1,567	81.37
01/06 jun	1,329	1,530	86.86	2,574	1,530	86.86
01/07 jul	1,357	1,581	85.83	2,648	1,577	86.05
01/08 aug	1,352	1,581	85.52	2,617	1,575	85.84
01/09 sep	1,189	1,530	77.71	2,219	1,524	78.02
01/10 okt	1,098	1,581	69.45	2,059	1,577	69.63
01/11 nov	1,079	1,530	70.52	1,996	1,530	70.52
01/12 des	985	1,581	62.30	1,891	1,581	62.30

Sumber: Pandawa All Suite Hotel 2025

Gambar 1. Alur Penanganan Keluhan Tamu



Temuan penelitian menunjukkan bahwa tahapan prosedur LEAS (*Listening, Empathy, Apology, Solution*) telah diterapkan oleh *Front Desk Agent* sebagai standar pelayanan. Prosedur ini sejalan dengan teori pelayanan pelanggan menurut Tjiptono (2012), yang menyatakan bahwa empati, kecepatan pelayanan, dan penyelesaian masalah merupakan indikator utama dalam menjaga kepuasan pelanggan. Dalam praktiknya, prosedur ini membantu meredakan emosi tamu dan mendorong terciptanya komunikasi yang konstruktif antara staf hotel dan tamu.

Namun, hasil wawancara juga mengungkap bahwa terdapat kendala dalam pelaksanaannya, antara lain keterbatasan wewenang *Front Desk Agent* dalam mengambil keputusan dan kurangnya koordinasi lintas departemen. Hal ini mendukung temuan Kotler & Keller (2016) bahwa pelayanan yang berkualitas membutuhkan dukungan sistem organisasi yang efisien dan komunikasi internal yang kuat.

Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya peningkatan pelatihan keterampilan komunikasi dan manajemen keluhan bagi staf, serta pembaruan sistem pelaporan internal. Jika tidak ditangani dengan tepat, tingginya frekuensi keluhan dan lambatnya respon dapat berdampak langsung terhadap tingkat okupansi hotel, seperti terlihat dari

penurunan occupancy sebesar hampir 10% dari tahun 2023 ke 2024 (lihat Tabel 1). Hal ini juga sejalan dengan penelitian oleh Lovelock & Wirtz (2011) yang menekankan bahwa kualitas interaksi langsung dengan pelanggan (*moment of truth*) sangat menentukan loyalitas pelanggan.

### Kendala

Ada beberapa Kendala yang dialami dalam Prosedur Penanganan Keluhan Tamu oleh *Front Desk Agent* Di Pandawa All Suite Hotel Kuta Bali seperti :

#### 1. *Smell Smoke from the Room*

Kendala yang dihadapi oleh *Front Desk Agent* adalah

- a. Keterbatasan kamar kosong (*full occupancy*): Saat tamu meminta pindah kamar karena bau asap, terkadang tidak ada kamar kosong yang tersedia, terutama di musim ramai.
- b. Kurangnya informasi dari *Housekeeping*: Kadang *front desk* tidak mendapat laporan jika sebelumnya kamar tersebut dipakai tamu yang merokok secara diam-diam.
- c. Kurangnya kepatuhan tamu terhadap kebijakan *non-smoking*  
Beberapa tamu mungkin tetap merokok di dalam kamar meskipun telah diinformasikan bahwa kamar tersebut adalah *non-smoking*. Ini membuat masalah bau asap rokok sering terjadi, dan pihak hotel perlu memastikan bahwa kebijakan larangan merokok ditegakkan dengan baik.

#### 2. *The Bathroom is Not Clean*

Kendala yang dihadapi oleh *Front Desk Agent* dalam menangani keluhan tersebut adalah:

- a. Kurangnya koordinasi dengan *Housekeeping*: Terlambatnya respons *Housekeeping* dalam membersihkan ulang kamar membuat tamu harus menunggu lebih lama.
- b. Keterbatasan tenaga kerja: Pada shift malam, jumlah petugas kebersihan terbatas sehingga pembersihan ulang tidak bisa langsung dilakukan.
- c. Respons yang lambat bisa mempengaruhi kepuasan tamu  
Jika keluhan tidak segera ditangani, tamu bisa merasa kecewa dan meninggalkan ulasan negatif tentang hotel.

#### 3. *Air conditioner was not cold*

Kendala yang dihadapi oleh *Front Desk Agent* adalah:

- a. Respons lambat dari *Engineering*: Ketika diminta memeriksa AC, tim teknis tidak selalu tersedia secara langsung.
- b. Peralatan dan spare part terbatas: Jika kerusakan pada AC cukup parah, tidak ada pengganti segera yang bisa dipasang

#### 4. *Wi-Fi Not Working*

Kendala yang dihadapi oleh *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tersebut:

- a. Akses teknis terbatas: *Front Desk* tidak dapat secara langsung mengatur sistem jaringan *Wi-Fi* dan harus menunggu bantuan dari *IT*.
- b. Jaringan di area tertentu memang lemah: Beberapa kamar memiliki titik sinyal yang lemah, dan tidak semua area memiliki router tambahan.
- c. Tamu tidak memasukkan kata sandi dengan benar  
Beberapa tamu mungkin mengalami kesulitan menghubungkan perangkat mereka karena salah memasukkan kata sandi *Wi-Fi* atau tidak mengetahui prosedur *login* yang benar (misalnya, menggunakan halaman login khusus).

#### 5. *A Dark Room*

Kendala yang dihadapi oleh *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tersebut:

- a. Lampu cadangan tidak selalu tersedia: Jumlah unit lampu tambahan seperti *standing lamp* terbatas.
- b. Respon teknis lambat saat malam hari: Jumlah petugas teknis yang tersedia terbatas di malam hari.
- c. Ketersediaan lampu tambahan yang terbatas  
Di Pandawa All Suite Hotel, tidak memiliki stok lampu meja atau lampu tambahan dalam jumlah banyak. Jika banyak tamu mengeluhkan hal yang sama, hotel mungkin kehabisan lampu tambahan untuk diberikan.

### Solusi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu, *Front Desk Agent* di Pandawa All Suite Hotel mengimplementasikan metode *LEAS* sebagai pendekatan sistematis dalam menangani keluhan. Metode ini terdiri dari empat tahapan, yaitu *Listen* (mendengarkan), *Empathize* (berempati), *Apologize* (meminta maaf), dan *Solve* (menyelesaikan masalah). Setiap tahapan bertujuan untuk menciptakan solusi yang tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga memperkuat hubungan emosional antara tamu dan pihak hotel.

- a. *Listen* (Mendengarkan)

Langkah awal dalam menangani keluhan adalah dengan memberikan perhatian penuh terhadap tamu yang menyampaikan keluhan. Petugas *Front Desk* mendengarkan tanpa menyela dan mencatat secara rinci inti dari permasalahan yang disampaikan. Sikap mendengarkan secara aktif ini menunjukkan bahwa hotel menghargai opini dan pengalaman tamu.

b. *Empathize* ( Berempati )

Setelah keluhan disampaikan, petugas menunjukkan rasa empati kepada tamu. Ungkapan empati tidak hanya disampaikan secara verbal, tetapi juga melalui ekspresi wajah dan intonasi yang menunjukkan bahwa petugas memahami perasaan dan ketidaknyamanan tamu. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan dan menciptakan rasa dihargai bagi tamu

c. *Apologize* ( Meminta maaf )

Permintaan maaf merupakan bagian penting dari proses penyelesaian keluhan. Meskipun penyebab permasalahan tidak sepenuhnya berasal dari pihak hotel, petugas tetap menyampaikan permohonan maaf sebagai bentuk tanggung jawab terhadap ketidaknyamanan yang terjadi. Permintaan maaf yang disampaikan secara tulus dapat meredakan emosi tamu dan mempercepat proses penerimaan solusi

d. *Solve* ( Memberikan Solusi )

Tahapan akhir dari metode *LEAS* adalah memberikan solusi yang sesuai dan cepat. Petugas akan segera mengambil tindakan dengan berkoordinasi dengan departemen terkait agar keluhan dapat ditangani dengan efisien. Bila masalah tidak dapat diselesaikan dalam waktu singkat, maka alternatif solusi seperti pemindahan kamar atau pemberian kompensasi akan ditawarkan kepada tamu sebagai bentuk perhatian dan itikad baik dari pihak hotel.

## Simpulan

Berdasarkan penelitian yang berjudul "*Prosedur Penanganan Keluhan Tamu oleh Front Desk Agent di Pandawa All Suite Hotel Kuta Bali*", dapat disimpulkan bahwa dalam menangani berbagai keluhan tamu seperti bau asap rokok dari dalam kamar, kamar mandi yang tidak bersih, pendingin ruangan yang tidak dingin, Wi-Fi tidak berfungsi, pencahayaan kamar yang kurang, hingga adanya tikus di dalam kamar, *front desk agent* menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan koordinasi dengan departemen terkait, kurangnya ketersediaan teknisi pada saat tertentu, serta hambatan komunikasi akibat perbedaan bahasa dengan tamu asing. Untuk mengatasi keluhan tersebut secara efektif, *front desk agent* menerapkan metode *LEAS* (*Listen, Empathize, Apologize, Solve*), yang terbukti membantu dalam membangun komunikasi yang baik dengan tamu, menunjukkan kepedulian, menyampaikan permintaan maaf dengan tulus, serta memberikan solusi yang cepat dan tepat. Penerapan metode *LEAS* ini tidak hanya mempercepat proses penanganan keluhan, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. *Smell smoke from the room* , hotel sebaiknya memberikan label penanda khusus di kamar non-smoking untuk memastikan tamu sebelumnya tidak merokok. Diperlukan juga pengecekan rutin oleh *Housekeeping* setelah tamu check out agar kamar yang memiliki aroma asap dapat ditindaklanjuti sebelum ditempati kembali.
2. *The bathroom wa not clean* , tingkatkan pengawasan *housekeeping* melalui *checklist* inspeksi kebersihan, terutama sebelum kamar dinyatakan siap huni. *Front Desk* juga bisa memastikan konfirmasi kondisi kamar melalui sistem atau komunikasi langsung dengan *Housekeeping* sebelum menyerahkan kunci kepada tamu.
3. Untuk meminimalisir keluhan terkait fasilitas kamar, khususnya pada sistem pendingin udara, pihak hotel perlu melakukan perawatan AC secara rutin dan memastikan bahwa unit kamar yang mengalami gangguan tidak digunakan untuk menerima tamu sebelum diperbaiki. Selain itu, disarankan agar *Front Desk Agent* dibekali pelatihan teknis dasar, sehingga mampu melakukan penanganan awal (*troubleshooting*) terhadap keluhan ringan sambil menunggu teknisi datang.
4. Untuk mengatasi keluhan tamu terkait jaringan *Wi-Fi* yang tidak berfungsi, pihak hotel disarankan untuk meningkatkan jangkauan dan kestabilan sinyal *Wi-Fi*, terutama di kamar-kamar yang berada jauh dari posisi *router* utama. Selain itu, penting untuk menyediakan panduan penggunaan jaringan *Wi-Fi* dalam bentuk kartu informasi yang diletakkan di setiap kamar. Agar pelayanan lebih responsif, *Front Desk Agent* juga perlu diberikan akses serta pelatihan untuk melakukan penanganan awal seperti *reset* jaringan ringan apabila terjadi gangguan.
5. Untuk mengantisipasi keluhan terkait pencahayaan kamar yang kurang memadai, pihak hotel perlu melakukan audit pencahayaan secara berkala di seluruh unit kamar. Selain itu, disarankan agar hotel menyediakan lampu tambahan seperti *standing lamp* atau lampu meja yang dapat diminta oleh tamu bila dibutuhkan. *Front Desk Agent* juga sebaiknya dilengkapi dengan prosedur operasional standar (*SOP*) dalam menangani keluhan pencahayaan ringan, agar tidak selalu bergantung pada teknisi untuk menyelesaikan masalah tersebut.

## Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih diberikan kepada para narasumber yakni Bapak Subawa selaku sales & marketing dan Ibu lisa selaku *supervisor front office* yang telah banyak membantu dalam penelitian ini. Ucapan terimakasih juga diberikan kepada para pembimbing yakni ibu yunik dan ibu era yang telah memberikan arahan, memberikan masukan terkait konten, isi penulisan dan saran-saran terkait penyempurnaan penulisan.

## Referensi

- Barlow, J., & Møller, C. (2008). *A Complaint is a Gift: Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong* (2nd ed.). Berrett-Koehler Publishers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2005). *Managing Front Office Operations* (8th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.