

TINJAUAN PENANGANAN TAMU *COMPLAINT* DI DEPARTEMEN KANTOR DEPAN PADA I HOTEL BALOI BATAM

Tresia Rodina¹, Fitriska Uliveraty Simamora², Lanta Siringo ringo³, Rajin Sitompul⁴
^{1,2} Politeknik Mandiri Bina Prestasi, ^{3,4} Akademi Pariwisata dan Perhotelan Darma Agung
¹fitrisna.uly.veraty@gmail.com, ²lantasiringoringo91@gmail.com, ³rajinsit7@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara penanganan tamu *complaint*, pengawasan *supervisor*, dan kepuasan tamu di departemen kantor depan pada I Hotel Baloi Batam. Penelitian ini dilakukan di I Hotel Baloi Batam, mulai tanggal 10 Desember 2024 sampai dengan 10 Maret 2025, dengan sampel sebanyak 2.340 orang, dan populasi sebanyak sebanyak 96 responden (tamu). Adapun teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, angket, studi kepustakaan, dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa: (1) penanganan tamu *complaint* di Departemen Kantor Depan Pada I Hotel Baloi Batam belum sepenuhnya optimal; (2) *supervisor* masih kurang dalam mengawasi *receptionist* mengenai penanganan *complaint*; (3) masih banyak tamu yang kurang puas terhadap penanganan *complaint* di departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam.

Kata kunci: *penanganan, tamu, complaint, kantor depan*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel merupakan usaha jasa yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk tamu yang menginap dengan tujuan tertentu. Departemen kantor depan (*front office*) adalah salah satu departemen utama yang terdapat di bagian depan hotel, yang bertanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan pertama dan terakhir kepada tamu mulai dari datang (*check in*), selama menginap, hingga tamu meninggalkan hotel (*check out*). Departemen ini sering disebut wajah hotel karena menjadi tempat pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu. *Receptionist* merupakan orang pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu yang datang ke hotel. Sikap, tutur kata, penampilan, dan pelayanan seorang *receptionist* bisa sangat memengaruhi citra dan reputasi hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, posisi ini menuntut seseorang yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersiap sopan dan sabar, serta bisa bekerja di bawah tekanan dengan tetap menjaga pelayanan terbaik.

Selama penulis melakukan penelitian di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam, penulis mengamati bahwa adanya tamu yang *complaint* ke bagian *reception*, adapun keluhan tersebut mengenai *Air Conditioning (AC)*

yang kurang dingin, fasilitas kamar yang tidak berfungsi dengan baik, seperti kunci akses kamar yang tidak berfungsi, air *shower* pada *bathroom* tidak lancar keluar, *hair dryer* yang rusak, *kettle* yang tidak berfungsi dengan baik, juga *remote* TV yang tidak berfungsi.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana cara penanganan tamu *complaint* di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam?
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap penanganan tamu *complaint* di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam?
3. Bagaimana kepuasan tamu di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui cara penanganan tamu *complaint* di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam?
2. Untuk mengetahui pengawasan *supervisor* terhadap penanganan tamu *complaint* di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam?
3. Untuk mengetahui kepuasan tamu di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam?

2. LANDASAN TEORI

2.1. Penanganan Tamu *Complaint*

Keluhan atau *complaint* adalah ekspektasi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan,

tindakan atau tidak adanya pemberi pelayanan yang berpengaruh terhadap pelayanan. (Kurnia Okki, 2022:77). Keluhan tamu dapat diklasifikasikan kedalam empat bagian utama yaitu: 1) *Mechanical complaint*, yaitu keluhan yang terjadi karena tidak berfungsinya salah satu peralatan yang diperoleh dari suatu interaksi pelayanan, 2) *Attitudinal complaint*, yaitu keluhan yang terjadi karena sikap *negative* dari petugas pelayanan saat melayani tamu, 3) *Service related complaint*, yaitu keluhan yang terjadi karena pelayanan itu sendiri, dan 4) *Unusual complaint*, yaitu keluhan yang terjadi dan disampaikan kepada petugas, namun menurut petugas keluhan tersebut adalah keluhan yang tidak wajar. Secara umum faktor yang menyebabkan tamu mengeluh adalah kesenjangan antara harapan tamu dengan pelayanan yang diberikan sehingga tamu merasa tidak puas, (Sugiarto dalam Pratiwi, dkk, 2021:68).

Ada beberapa strategi dalam penanganan keluhan adalah sebagai berikut (1) *Listening*, dengarkan keluhan yang disampaikan oleh tamu; (2) *Apologize*, meminta maaf kepada tamu serta menempatkan diri kita di posisi tamu dalam kata lain berempati kepada tamu; (3) *Repeat*, memastikan kembali atas keluhan yang dialami dengan tamu, secara dua sisi baik secara internal manajemen dan mengafirmasi ulang kembali pada tamu agar tepat dalam mengambil keputusan dan tindakan yang diperlukan untuk tidak mengulangi keluhan yang serupa di masa yang akan datang; (4) *Action*, bertindak untuk menangani keluhan yang dialami oleh tamu. Bilamana ternyata sampai ada kerugian yang dialami oleh *costumer*, maka segera mengambil tindakan berdasar keputusan oleh manager hotel untuk memperbaiki situasi seperti biasa merespon kerugian tersebut dengan diberikan ganti rugi misalnya secara materi ataupun pemberian *complimentary*. Tapi semua itu kembali lagi ke masing-masing kasus karena tidak semua keluhan dapat diberikan *complimentary*, (Saputra dkk, 2023:44).

2.2. Pengawasan Supervisor

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan dengan cara mendatangi dan melakukan pemeriksaan ditempat terhadap objek yang diawasi. Pengawasan adalah suatu rangkaian kerja personil dengan menggunakan metode dan alat dalam mencapai tujuan yang

telah ditentukan sebelumnya, apabila terjadinya penyimpangan dan kesalahan dalam melaksanakan tugas bisa diadakan tindakan perbaikan, sehingga tujuan yang telah ditetapkan bisa tercapai sesuai dengan rencana, (Hadibroto dalam Agustina & Salmah, 2021:310).

Supervisor adalah orang yang bertugas mengawasi dan mengkoordinir, agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu terutama pada saat kedatangan supaya bisa diperoleh pesan baik, Sugiarto (Triana, 2022:2014). *Supervisor* adalah seorang manager pada tingkat bawah organisasi, yang harus mengawasi junior. Tugas dan tanggung jawab seorang *supervisor* meliputi perencanaan, koordinasi, pengarahan, pengawasan evaluasi. Salah satu tugas seorang *supervisor* yaitu pengawasan. Pengawasan adalah suatu upaya sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan dan merancang system umpan balik informasi untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan. Dalam hal ini, *supervisor* harus mampu menjadi seorang pengawas yang dapat membantu setiap komunikasi antar karyawan berjalan dengan baik, (Febriani, dkk, 2023).

2.3. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan hal yang harus diperhatikan bagi setiap bisnis perhotelan dalam menjalankan bisnisnya agar tamu tidak merasa dibohongi dan percaya pada pelayanan hotel tersebut. Terutama bagi hotel jasa, yang kita tahu bahwa kepuasan tamu baru akan terlihat setelah tamu sudah merasakna dan menerima pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, setiap hotel akan memfokuskan kinerja mereka untuk menentukan bagaimana dan hal apa yang harus digunakan serta dilakukan agar dapat memenuhi permintaan tamu demi mencapai kepuasan tamu (Simamora & Zamili, 2023).

Menurut Kotler, indikator kepuasan tamu dapat dilihat dari: 1) Menciptakan *Word of mouth* yaitu dalam hal ini, pelanggan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain. 2) Menciptakan cita merek yaitu pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing. 3) menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama. 4) kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction with product*) tingkatan di mana hasil kinerja pemberi jasa sangat baik (Simamora & Zamili, 2023:84).

3. METODE PENELITIAN

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah *manager*, *supervisor*, dan tamu di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam.. Sedangkan objek dari penelitian ini yaitu penanganan tamu *complaint*, pengawasan *supervisor* terhadap penanganan *complaint*, dan kepuasan tamu.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian pada I Hotel Baloi Batam yang beralamat di Komplek Baloi Kusuma Indah No.7, Batu Selicin, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Waktu penelitian berlangsung pada bulan 10 Desember – 10 Maret 2025.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif yaitu gambaran umum tentang pada I Hotel Baloi Batam, hasil wawancara kepada *supervisor*. Dan data kuantitatif yang diperoleh dari angka-angka melalui penyebaran angket yang diberikan kepada tamu pada I Hotel Baloi Batam. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari observasi secara langsung pada I Hotel Baloi Batam, data sekunder bersumber dari eksternal yang dapat melalui referensi dari luar, baik artikel, jurnal, dan lainnya

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut: (1) observasi; (2) wawancara; (3) angket; (4) studi kepustakaan.

3.5. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah jumlah tamu selama 90 hari (3 bulan) dari tanggal 10 Desember 2024 sampai 10 Maret 2025 sebanyak 2.340 orang, sampel yang diperoleh dengan rumus Slovin adalah 96 (responden).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Analisis Tentang Penanganan Tamu *Complaint* di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam.

Berdasarkan hasil wawancara tentang penanganan tamu *complaint* di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam dapat disimpulkan sebanyak 20% dari *receptionist* melakukan penanganan *complaint* dengan baik seperti menanyakan kepada tamu apakah ada

yang bisa di bantu, menyapa tamu saat tamu pertama kali datang ke *reception* dan berbicara sopan dan santun saat tamu pertama kali datang ke *reception*. Selanjutnya adalah sebanyak 60% dari *receptionist* yang kurang dalam menangani tamu *complaint* seperti kurang mendengarkan saat tamu menyampaikan *complaint*, meminta maaf kepada tamu atas ketidaknyamanan yang dirasakan tamu, menyela pembicaraan tamu, *receptionist* yang terkadang ikut terpancing emosi saat tamu sedang marah. Kemudian sebanyak 20% dari *receptionist* yang tidak melakukan standar penanganan tamu *complaint* tidak menanyakan kepada tamu apakah tamu sudah merasa puas atas solusi yang diberikan dan tidak mengucapkan terima aksi kepada tamu atas *complaint* yang telah disampaikan oleh tamu. Maka dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa *receptionist* di Departemen Kantor Depan tidak melaksanakan penanganan *complaint* secara maksimal.

4.2. Hasil Analisis Tentang Pengawasan Supervisor di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam

Berdasarkan hasil wawancara tentang pengawasan supervisor di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam dapat disimpulkan bahwa sebanyak 20% dari *supervisor* melakukan pengawasan terhadap *receptionist* yang menangani *complaint* dengan baik seperti mengoreksi kesalahan *receptionist* dalam menangani tamu yang *complaint*, memberi kesempatan bagi *receptionist* untuk menangani tamu yang sedang *complaint* dan mengawasi *receptionist* saat menangani tamu *complaint* yang datang ke *reception*. Selanjutnya sebanyak 50% dari *supervisor* yang kurang dalam mengawasi *receptionist* saat menangani tamu *complaint* seperti kurang dalam memberikan pujian kepada *receptionist*, terkadang membantu *manager* untuk memberi penilaian atas kinerja *receptionist*. Kemudian sebanyak 30% dari *supervisor* yang tidak melakukan pengawasan terhadap penanganan tamu *complaint* kurang dalam memberikan pengarahan kepada *receptionist* mengenai cara menangani tamu *complaint* yang baik, kurangnya pelatihan cara penanganan tamu *complaint* yang baik dan benar. Maka dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa *supervisor* di Departemen Kantor Depan kurang dalam melaksanakan pengawasan

terhadap *receptionist* mengenai penanganan tamu *complaint* secara maksimal.

4.3. Hasil Analisis Tentang Kepuasan Tamu di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam

Untuk mengetahui kepuasan tamu di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam, penulis membagikan kuesioner kepada tamu.

Tabel 4.1. Hasil Keseluruhan Analisis Kepuasan Tamu di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam

No	Pernyataan	Puas		Tidak Puas	
		Jlh	%	Jlh	%
1	Apakah anda puas pada pelayanan saat <i>receptionist</i> menanyakan kepada anda apa yang bisa dibantu?	23	24%	73	76%
2	Apakah puas saat <i>receptionist</i> berbicara dengan sopan dan santun	14	14,6 %	82	85,4 %
3	Apakah anda puas saat anda menyampaikan <i>complaint receptionist</i> mendengarkan dengan baik dan memberikan perhatian penuh?	22	22,9 %	74	77,1 %
4	Apakah anda puas saat anda menyampaikan <i>complaint, receptionist</i> tidak menyela pembicaraan anda?	30	31,2 %	66	68,8 %
5	Apakah anda puas saat <i>receptionist</i> meminta maaf atas ketidaknyamanan yang anda alami?	28	29,2 %	68	70,8 %
6	Apakah anda puas saat <i>receptionist</i> bersikap tenang saat anda menyampaikan <i>complaint</i> ?	27	28,1 %	69	71,9 %
7	Apakah anda puas saat <i>receptionist</i> tidak terpancing amarah saat anda menyampaikan <i>complaint</i> ?	26	27,1 %	70	72,9 %
8	Apakah anda puas karena solusi yang diberikan <i>receptionist</i> sesuai dengan apa yang anda harapkan?	13	13,5 %	83	86,5 %
9	Apakah anda puas saat <i>receptionist</i> berterima kasih atas keluhan yang telah anda sampaikan?	21	21,9 %	75	78,1 %
10	Apakah anda puas saat <i>receptionist</i> menanyakan kepada anda mengenai pelayanan yang diberikan?	16	16,7 %	80	83,3 %
Total		220		740	
Persentase			22,92 %		77,08 %

Sumber: hasil olahan data angket 2025

Berdasarkan hasil keseluruhan data di atas dapat dijelaskan bahwa 22,92% yang menyatakan “Puas” yang artinya sebanyak 22,92% *receptionist* melakukan penanganan *complaint* dengan baik, benar dan sesuai dengan harapan tamu, dan 77,08% yang menyatakan “Tidak Puas” yang artinya sebanyak 77,08% *receptionist* belum melakukan penanganan *complaint* dengan baik, benar dan tidak sesuai dengan harapan tamu.

Penanganan *complaint* sangat penting karena penanganan *complaint* yang baik dan benar sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di I Hotel Baloi Batam, penanganan *complaint* di Departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam masi kurang memenuhi harapan tamu yang menginap. Hal ini dapat membuat tamu yang menginap merasa kurang puas atas penanganan yang di berikan *receptionist*.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil seluruh jawaban wawancara mengenai penanganan tamu *complaint* di Departemen Kantor Depan Pada I Hotel Baloi Batam belum optimal
2. Dari hasil wawancara mengenai pengawasan *supervisor* disimpulkan bahwa *supervisor* masih kurang dalam mengawasi *receptionist* mengenai penanganan *complaint* seperti tidak memberikan pelatihan kepada *receptionist* mengenai penanganan *complaint*, tidak memberikan pengarah, tidak mengoreksi kesalahan *receptionist* saat menangani tamu *complaint*, tidak memberikan pujian kepada *receptionist*.
3. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner mengenai kepuasan tamu terhadap penanganan *complaint* di departemen Kantor Depan pada I Hotel Baloi Batam masih banyak tamu yang kurang puas terhadap penanganan *compliant* seperti *receptionist* yang kurang memberikan solusi, masih ikut terpancing amarah, kurang bersikap tenang, kurang dalam mengucapkan kata maaf, menyela pembicaraan tamu, kurang mendengarkan tamu saat berbicara, kurang sopan dan

santun, jarang menawarkan bantuan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A., & Salmah, N. N. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Hotel Santika Palembang*. Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol 18 No 3, 308-319
<https://jurnal.univpgripalembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/6653>
- Febriani, G. S., Sanjiwani, N. M. P. I., & Dewi, I. G. A. M. (2023). *Pentingnya Kemampuan Berkomunikasi Secara Efektif Dalam Supervisi Hotel*. MSJ: Majority Science Journal, Vol 1 No 3, 76-80
<https://jurnalhafasy.com/index.php/msj/article/view/25>
- Kurnia, O. (2022). *Penerapan Marketing Komunikasi Dalam Menangani Komplain Online Tamu Di Vanilla Hotel Batam*. Jurnal Mekar, Vol 1 No 2, 75 81
<https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mekar-btp/article/view/59>
- Pratiwi, P. D. A., Indrayani, I. G. A. P. W., & Adnyana, I. M. S. (2021). *Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor*. Jurnal Bisnis Hospitaliti, Vol 10 No 2, 67-78
<https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jbh/article/view/620>
- Saputra, N. G., Bagaskoro, B., Syawal, R. I., & Aurellia, V. (2023). *Strategi Hotel Manager Dalam Menangani Service-Related Complaints (SRC) Pada Budget Hotel Red Planet*. Jurnal Sains Terapan Pariwisata, Vol 8 No 1.
<https://journal.polteksahid.ac.id/index.php/jstp/article/view/236>
- Simamora, F. U., & Zamili, M. I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran De Boer pada Hotel Grand Inna Medan*. SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi, Vol 3 No 1, 83-87
<https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/135>
- Trianata, I. P. (2022). *Upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di husk restoran the royal beach seminyak bali: Supervisor's efforts in improving the quality of waitress service at husk restaurant the royal beach seminyak bali*. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, Vol 1 No 8, 2011-2033.
<https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/paris/article/view/139>