ANALISIS FRONT OFFICE AGENT DALAM MENANGANI COMPLAINT TAMU DI HOTEL PHOENIX YOGYAKARTA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan

Oleh:
MUHAMMAD NAUFAL PRIARSYA
NIM: 319200367

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS FRONT OFFICE AGENT DALAM MENANGANI COMPLAINT TAMU DI PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

Oleh :

MUHAMMAD NAUFAL PRIARSYA

NO. MHS 319200367

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Drs.Budi Hermawan,M.M.,	Dra. Nuharani Erningdyah M.Pd.,
NIDN : 0523026601	NIDN :0530046603

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M.
NIDN : 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS FRONT OFFICE AGENT DALAM MENANGANI COMPLAINT TAMU DI PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh :

MUHAMMAD NAUFAL PRIARSYA

NO. MHS 319200367

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Dan dinyatakan lulus

Pada tanggal : 06 Mei 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dra. Heni Susilowati,M.M :.....

Penguji II : Drs.Budi Hermawan,M.M., :.....

Penguji III : Dra. Nuharani Erningdyah M.Pd., :.....

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

(Drs.Prihatno,MM.)

NIDN .0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD NAUFAL PRIARSYA

NIM : 319200367

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : ANALISIS FRONT OFFICE AGENT DALAM MENANGANI COMPLAINT TAMU DI HOTEL PHOENIX YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juni 2021

Penulis

MUHAMMAD NAUFAL PRIARSYA

MOTTO HIDUP

1. Jawaban dari Sebuah Keberhasilan Adalah Terus Belajar dan Tak Kenal Putus Asa.

2. Selama Ada Niat dan Keyakinan Semua Akan Jadi Mungkin.

3. Hari Ini Harus Lebih Baik dari Hari Kemarin dan Hari Esok adalah Harapan

4. Jaga sholat, walaupun kita bukan orang yang baik.

5.Tawakal adalah memiliki kepercayaan yang utuh bahwa rencana Allah adalah yang terbaik.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bagi sebagian besar orang, dukungan orang tua tentunya menjadi semangat dan dorongan terbesar untuk bisa menyelesaikan skripsi. Kalau kamu tidak bisa mengucapkan rasa terima kasih kepada orang tuamu secara langsung, kamu mungkin bisa menuliskannya dengan melihat contoh kata persembahan skripsi untuk orang tua dari Mamikos berikut ini. Setelah skripsi kamu dicetak, kamu bisa memperlihatkannya kepada orang tua kamu dan biarkan mereka membaca kata-kata persembahan yang telah kamu buat. Berikut adalah 5 contoh kata persembahan skripsi untuk orang tua yang menyentuh.

1. Karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa ayah dan ibu serta selalu membiarkan saya mengejar impian saya apa pun itu.

2. Skripsi ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas semua cinta yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya.

3. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

4. Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orangtua saya. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untukku. Terima kasih karena selalu ada untukku.

5. Ibu dan ayah telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk ayah dan ibu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat membuat dan menyelesaikan laporan Penelitian Skripsi Phoenix Hotel Yogyakarta dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisataan Pada Program Studi Adminstrasi Hotel sekolah tinggi pariwisata ampta Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah analisis front office agent dalam menangani keluhan tamu yang menginap di hotel Phoenix Yogyakarta sebagai tambahan wawasan tentang bagaimana peran Front Desk agent menghadapi keluhan keluhan yang ada.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu Penulis senantiasa mengucapkan terima kasih, kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mewujudkan penyelesaian Penulisan Skripsi diantaranya :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan,M.M selaku pembimbing I saya untuk membantu menyelesaikan Skripsi saya
2. Ibu Dra. Nuharani, M.pd sebagai pembimbing ke II saya untuk membantu menyelesaikan Skripsi saya
3. Ibu Dra. Heni Susilowati,M.M Selaku penguji Utama yang telah memberikan kesempatam kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi keseluruhan
4. Bapak Drs. Prihatno,MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta
5. Para Staff Front Office dan Assistent Front office Hotel Phoenix Yogyakarta membantu untuk menjawab pertanyaan penelitian skripsi saya
6. Orang Tua dan Keluarga selaku penyemangat saya yang membuat saya semangat menjalani masa – masa Penulisan Penelitian Skripsi

7. Teman-teman yang selalu membantu saya dan memberikan kenyamanan selama Penulisan Skripsi

Semoga Penelitian Skiripsi di The Phoenix Yogyakarta berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa didalam laporan penelitian skripsi masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Yogyakarta 10 Mei 2021

Muhammad Naufal Priarsya

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN MOTTO iii

HALAMAN PERSEMBAHAN iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR GAMBAR xi

ABSTRAK xii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Fokus Masalah 4

C. Tujuan Penelitian 4

D. Manfaat Penelitian 5

BAB II LANDASAN TEORI 6

A. Front Office Department 6

1. Pengertian Front Office 6

B. Pengertian Tamu 10
C. Pengertian Complaint 12
D. Jenis Complaint 13
E. Penyebab Tamu Complaint 15
F. Cara Penanganan Complaint 18
G. Penelitian Terdahulu 21
H. Kerangka Pemikiran 22

BAB III METODE PENELITIAN 23

A. Metode dan Design Penelitian 23
B. Lokasi Penelitian Dan Waktu 24
C. Teknik Cuplikan 24
D. Sumber Data 25
1.Data Primer 25
2. Data Sekunder 26
E. Teknik Pengumpulan Data 26
1.Observasi 26
2.Wawancara 26
3.Dokumentasi 27
4.Teknik Penentuan Informan 27
F. Keabsahan Data 28
1.Triangulasi Sumber 29

G. Teknik Analisis Data 29
1.Pengumpulan Data 29
2.Reduksi Data 29
3.Penyajian Data 30
4.Penarikan Kesimpulan 31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 32
A. Gambaran Umum Hotel Phoenix 32
1.Sejarah Hotel Phoniex..... 32
2. Klasifikasi Hotel 35
3.Fasilitas hotel Phoenix Yogyakarta 35
a. Jumlah Kamar 35
b. Fasilitas Front Office..... 39
c. Fasilitas Food And bevarage 41
d. Fasilitas Hotel Phoenix 44
4. Pengertian Staff Front Office 48
a. Front Office Manager..... 48
b. Assistent Front Office Manager 48
c. Duty Manager..... 49
d. Front Desk Supervisor..... 49
e. Chief Concierge 50
f. Bussines Center Supervisor..... 50

g. Bell captian 51
h. Bellboy 51
i. Doorman/Girl 52
j. Front Desk Agent 52
k. Guest Relations Office 52
l. Telepon Operator 53
m. Executive Lounge Manager 54
n. Airport Resepservice 55
o. Busisnes Centre Attendent 55
B. Pembahasan 56
1. SOP Penanganan Keluhan 56
2. Penanganan Keluhan terhadap Service 59
3. Penanganan Keluhan terhadap Fasilitas 65
4. Penanganan Keluhan terhadap Staff 70
5. Penanganan Keluhan tamu terhadap tamu 73
6. Wewenang Front office dalam menangani keluhan 75
7. Penyampaian Front Office Staff dalam menangani keluhan 76
8. Penanganan respon tamu 77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 80
A. Kesimpulan 80
B. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA 83

LAMPIRAN

PEDOMAN DOKUMENTASI

PEDOMAN WAWANCARA

Daftar Gambar

Gambar 4.1 36

Gambar 4.2 36

Gambar 4.3 37

Gambar 4.4 37

Gambar 4.5 38

Gambar 4.6 39

Gambar 4.7 40

Gambar 4.8 41

Gambar 4.9 42

Gambar 4.10 43

Gambar 4.11 44

Gambar 4.12 45

Gambar 4.13 46

Gambar 4.14 47

Gambar 4.15 47

Gambar 4.16 48

ABSTRAK

Kondisi persaingan hotel semakin ketat dan banyak, dengan permintaan dan harapan tamu dapat yang variatif maka banyak muncul keluhan dari tamu. *Front office agent* dituntut untuk cekatan dalam *problem solver*. Bagaimana *Front Office Agent* dalam menangani tamu yang complaint untuk memberikan solusi (Handling Complaint) seperti: *Listen/Hear them out* (Mendengarkan), *Respon (Merespon), Apologize*(minta Maaf), *soft* (Lembut), *Action and follow up (lakukan dan tinjaklanjuti)*. Tujuan Penelitian ini menjelaskan bahwa bagaimana cara *front office agent* dalam menangani keluhan tamu yang menginap di Phoenix Hotel Yogyakarta

Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif, Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data nya di gunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Reduksi datanya yaitu memfokuskan, seleksi dan keabsahan data menjadi informasi yang bermakna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu di *Front Office Department* Phoenix Hotel Yogyakarta sudah baik karena sesuai dengan analisis penulis, solusi yang di berikan sudah sesuai dengan keluhan tamu. Penanganan keluhan berdasarkan service yang terjadi di hotel sudah berjalan dengan baik, dimana karyawan memberikan ganti rugi yang sesuai atas kesalahan tersebut. Penangan keluhan yang di akibatkan oleh fasilitas hotel maupun fasilitas kamar tamu sudah sesuai dengan prosedur yang di terapkan. Baik pihak *Front Office Department* sudah baik dalam bekerja sama dengan deparment lain agar terciptanya penanganan yang cepat dan tepat. Keluhan juga bisa berasal dari staff sendiri namun dalam penanganannya pun karyawan sudah baik dan bisa di terima oleh tamu. Keluhan akibat tamu yang lain jarang sekali di temuin namun hal ini bisa terjadi sewaktu waktu dalam penanganan sudah baik karena karyawan akan memilih opsi terbaik agar tidak lagi terjadi gangguan akibat tamu yang lain.

Kata Kunci: Penanganan Keluhan, service, fasilitas, staff dan akibat dari tamu

Abstrak

The condition of hotel competition is getting tougher and more numerous, with the requests and expectations of guests being varied, there are many complaints from guests. Front office agents are required to be skilled in problem solvers. How does the Front Office Agent handle guests who complain to provide solutions (Handling Complaints) such as: *Listen / Hear them out* (Listening), *Respond* (Respond), Apologize (apologize), soft (Soft), *Action and follow up* (do and follow up). The purpose of this study is to explain how the front office agent handles complaints from guests staying at the Phoenix Hotel Yogyakarta

This type of research uses a qualitative research method with a descriptive approach, the research method is basically a scientific way to obtain data with specific purposes and uses. The research method used in this research is qualitative research methods. The data collection techniques used were observation, interview and documentation. Data reduction, namely focusing, selection and validity of data into meaningful information

The results showed that the handling of guest complaints at the Front Office Department of Phoenix Hotel Yogyakarta was good because according to the author's analysis, the solutions provided were in accordance with guest complaints. The handling of complaints based on service that occurred at the hotel has gone well, where employees provide appropriate compensation for the error. Handling complaints caused by hotel facilities and guest room facilities are in accordance with the procedures applied. Both the Front Office Department are good at cooperating with other departments in order to create fast and precise handling. Complaints can also come from the staff themselves, but even in handling the employees are good and can be accepted by guests. Complaints due to other guests are rarely met, but this can happen when the handling is good because employees will choose the best option so that there are no more disturbances due to other guests.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan industri yang berbeda dari industri pada umumnya,dikarenakan industri pariwisata merupakan industri yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Jasa pelayanan merupakan hal yang tidak tampak tetapi akan memberikan rasa kepuasaan atau kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen.

Menurut Hunziker dan Kraft dalam Muljadi (2012:8) Pariwisata adalah keseluruhan hubungan dan gejala-gejala yang timbul dari adanya orang asing dan perjalanannya itu tidak untuk bertempat tinggal menetap dan tidak ada hubungannya dengan kegiatan untuk mencari nafkah. Dan dalam perjalanannya tersebut hanya mencari hal yang sesuai dengan keinginannya.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) memiliki berbagai jenis objek wisata lengkap yang mampu mendatangkan banyak wisatawan, baik lokal, regional, maupun internasional. Hal ini membuat kebutuhan kamar di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) meningkat pesat.

Peningkatan permintaan kamar menyebabkan pertumbuhan bisnis perhotelah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) terus berkembang dan menyebabkan ketatnya persaingan dalam bisnis perhotelan tersebut. Hal ini di buktikan dengan banyaknya hotel-hotel yang telah berdiri di Kawasan Pariwisata DIY yang berpusat di Malioboro.

Setiap wisatawan yang datang ke hotel di sekitar Malioboro adalah wisatawan yang bertujuan untuk menginap di hotel. Para tamu yang menginap di sebuah hotel berharap untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan serta mendapatkan fasilitas yang sesuai harapan.

Di dalam sebuah hotel terdapat departemen yang mengembangkan dan bertanggung jawab atas suatu tugas yang berbeda beda tapi saling berhubungan satu dengan yang lainya, departemen dibuat untuk mempermudah pekerjaan dalam suatu organisasi guna memenuhi kebutuhan tamu tersebut adalah *front office* department.

Menurut Bagyono (2016:21). *Front Office* Department adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas menangani pemesanan kamar, memberikan informasi kepada tamu, menangani penerimaan tamu, menangani barang bawaan tamu, menangani pembayaran. *Front Office* sering diartikan sebagai jantungnya hotel.

Untuk menyebut *front office*, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain, yaitu *Front desk agent* (area pelayanan tamu). Oleh karena itu kepala Dapertemennya disebut *front office manager*. Sedangkan petugasnya disebut *front desk agent* . Namun, demikian istilah *front office* yang masih sering dipakai baik industri perhotelan maupun di kalangan edukasi.

Front office memegang posisi penting dalam operasional di hotel, merupakan seorang fasilitator antara tamu dengan departemen lain.*Front desk agent* adalah salah satu titik kontak pertama dengan tamu. Kerapian, ketertiban, daya tarik, kualitas, kenyamanan dan profesionalisme adalah sesuatu yang harus

selalu diutamakan. Selain itu *Front Office Agent* juga menciptakan kesan terakhir bagi para tamu hotel (Bagyono, 2016:31). *Front Desk Agent* dituntut mampu bekerja multitasking dan memiliki kemampuan komunikasi dengan baik, termasuk wajib menguasahi bahasa asing seperti bahasa inggris. Selain itu, *Front Desk Agent* harus mampu memberikan kenyamanan dan pelayanan terbaik kepada tamu dari awal sampai akhir tamu tersebut berada di hotel dan meminimalkan keluhan tamu yang mungkin saja terjadi di hotel

Menjadi seorang *Front Desk Agent* dituntut untuk mampu menampilkan performa terbaik disetiap saat serta harus siap berhadapan dengan tamu hotel yang terkadang sangat *demanding* saat berada di hotel. Menangani keluhan dari tamu merupakan salah satu tanggung jawab yang juga harus dihadapi oleh seorang *Front Desk Agent* dan bagaimana cara menghadapai keluhan yang yang di berikan tamu terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap citra hotel.

Menurut Sujatna (2012:56) "Complaint adalah rasa ketidakpuasan tamu terhadap product atau jasa di mana product atau jasa tersebut kurang memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sehingga apa yang di harapkan tamu tersebut dinilai masih kurang dari apa yang di harapkan. Complaint sangat berpengaruh besar terhadap kemajuan suatu perusahaan atau ataupun kepada industry perhotelan".

Complaint ada beberapa macam yaitu ada yang dari mekanis,pelayanan,sikap pegawai atau karyawan dan juga sesuatu yang tidak biasa.Dari penjelasan yang di atas telah dijelaskan bahwa bagaimana cara *Front Desk Agent* menghadapi beberapa complaint atau keluhan yang terjadi di hotel Phoenix Complaint yang dapat terselesaikan dengan baik dan professional akan berdampak positif kedepannya. Karena dengan begitu tamu tersebut akan

merasa sangat dihargai pendapatnya. Hal ini merupakan hak untuk para tamu untuk dapat menyampaikan rasa ketidakpuasannya. Akan tetapi alangkah baiknya kita dapat mencegah complaint itu dapat terjadi dengan memperhatikan hal-hal yang sedetail mungkin dan mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh tamu sebelum mereka sendiri yang memintanya.

Bagaimana *Front Desk Agent* dalam menangani tamu yang complaint untuk memberikan solusi (Handling Complint) seperti: *Listen/Hear them out* (Mendengarkan), *Respon, Apologize*(minta Maaf), *soft,Action and follow up* (meninjak lanjuti). Tujuan Penelitian ini menjelaskan bahwa bagaimana cara *front office agent* dalam menangani keluhan tamu yang menginap di Phoenix Hotel Yogyakarta

B. Fokus Masalah

Fokus masalah penelitian ini adalah Bagaimana cara *Front Desk Agent* dalam menangani tamu yang complaint di Hotel Phoenix Yogyakarta

C. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana cara mengetahui *Front Desk Agent* dalam menangani tamu yang *complaint*
2. Untuk mengetahui kendala atau masalah yang dihadapi *Front Desk Agent* dalam menangani complaint tamu
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan *Front Desk Agent* dalam menangani complaint tamu

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis

   Laporan penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan peneliti mengenai peranan *Front Desk Agent* dalam menangani *complaint* tamu yang menginap di Phoenix Hotel Yogyakarta

2. Manfaat bagi STP AMPTA Yogyakarta

   Laporan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan di perpustakaan STP AMPTA Yogyakarta mengenai peranan *Front Desk Agent* dalam menangani *complaint* tamu yang menginap di Phoenix Hotel Yogyakarta

3. Manfaat bagi hotel Phoenix Hotel Yogyakarta

   Laporan ini diharapkan menjadi masukan mengenai peranan *Front Desk Agent* dalam menangani *complaint* tamu yang menginap di Phoenix Hotel Yogyakarta