Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849
e-ISSN: 2548-1398
Vol. 9, No. 10, Oktober 2024

ANALISA *HANDLING COMPLAINT FRONT OFFICE* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Thania Indahwati Chandra[1*], Christy Widyawati[2]
Universitas Ciputra, Surabaya, Indonesia[1,2]
Email: thaniachandra20@gmail.com[*]

Abstrak

Pelayanan di hotel adalah suatu bentuk seni. Staffnya yang selalu ramah dan tersenyum membuat tamu merasa istimewa. Namun, di hotel terkadang tidak lepas dari masalah dan keluhan. Oleh karena itu, penanganan keluhan yang baik sangat diperlukan oleh sebuah hotel dan departemen yang paling sering berhadapan dengan hal itu adalah *front office*. Berdasarkan hal tersebut tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa *Handling Complaint Front Office* di The Apurva Kempinski Bali. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui metode observasi dan wawancara. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih, dan mencatat data penting yang diperoleh dari lapangan agar menjadi informasi yang akurat. Hasil dari penelitian ini adalah kinerja departemen *front office* dalam menangani keluhan tamu sudah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan banyaknya *review* positif yang berasal dari tamu di OTA dan sesuai data GRI (*Global Review Index).* Kesimpulan dari penelitian ini merupakan kinerja *front office* The Apurva Kempinski Bali yang baik, didukung oleh berbagai faktor seperti sistem yang mempertahankan kualitas *complaint handling* tim dan pelatihan yang menjaga kualitas dari pelayanan staff.

Kata kunci: *Handling complaint, front Office, five-star hotel*

Abstract

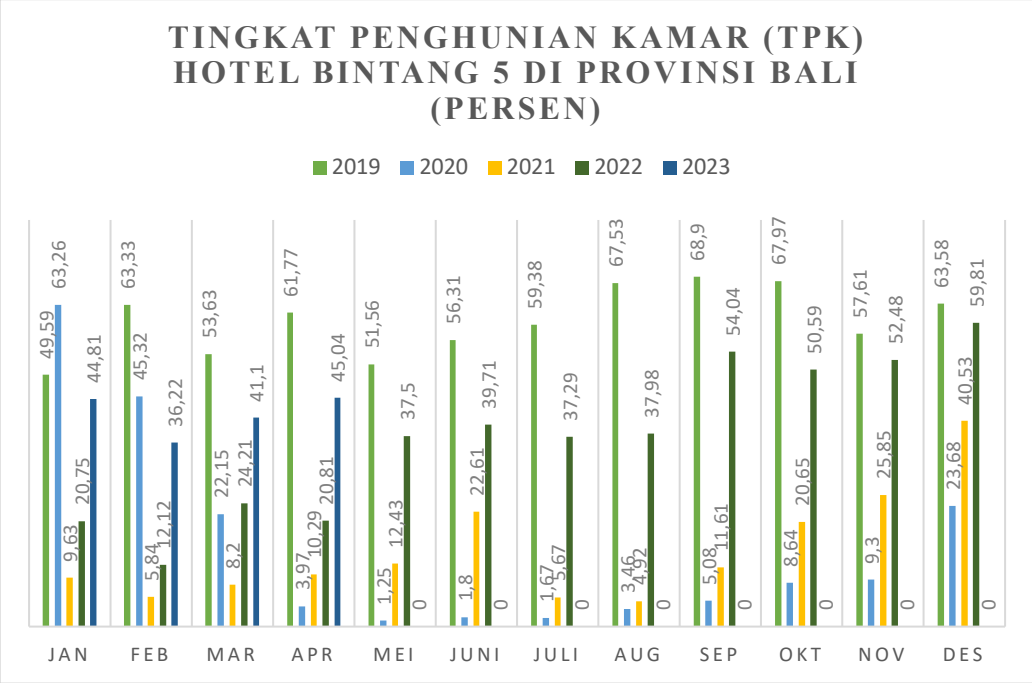
Service in hotels is a form of art. The staff, always friendly and smiling, make guests feel special. However, hotels are not immune to problems and complaints. Therefore, effective complaint handling is crucial for a hotel, and the department most frequently dealing with this is the front office. Based on this, this study aims to analyze the Complaint Handling by the Front Office at The Apurva Kempinski Bali. This study employs a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through observation and interviews. Data reduction was carried out by summarizing, selecting, and recording important data obtained from the field to ensure it became accurate information. The results of this study indicate that the performance of the front office department in handling guest complaints is excellent, as evidenced by the numerous positive reviews from guests on OTA and data from the GRI (Global Review Index). This study concludes that the excellent performance of the front office at The Apurva Kempinski Bali is supported by various factors, such as a system that maintains the quality of the complaint-handling team and training that upholds the quality of the staff's service.

Keywords: *Handling Complaints, front office, five-star hotel*

Pendahuluan

Industri perhotelan di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir, namun pandemi COVID-19 pada 2020 menyebabkan penurunan drastis, terutama di Bali, yang sangat bergantung pada pariwisata. Pembatasan perjalanan dan penurunan wisatawan mengakibatkan banyak hotel tutup dan masyarakat kehilangan

pekerjaan (Orinaldi, 2021; Sari et al., 2022). Namun, pada 2023, sektor ini mulai pulih dengan meningkatnya jumlah wisatawan, khususnya di Bali, di mana hotel-hotel mulai beroperasi penuh kembali (Sulastiyono, 2011). Hotel-hotel berbintang 5 di Bali dikenal dengan lokasi strategis, pemandangan indah, dan pelayanan unggul, meskipun harganya tinggi, fasilitas dan layanan yang ditawarkan sepadan dengan harganya, termasuk layanan 24 jam dan staf multibahasa, menjadi standar industri perhotelan mewah di Bali (Louisa et al., 2021).



Gambar 1. Data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang 5 di Provinsi Bali (Persen)

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Dengan semakin banyak pendatang, hotel-hotel berbintang 5 di Bali mempersiapkan diri untuk menjamu tamu dari seluruh dunia yang ingin menikmati keindahan pulau dewata ini (Mahadewi, 2024). Salah satu hotel tersebut adalah The Apurva Kempinski Bali, yang berlokasi di jejeran pantai Nusa Dua dan menjadi pilihan utama bagi pendatang yang mencari pelayanan berkualitas dan fasilitas luar biasa. Walaupun dikenal dengan pelayanan dan fasilitas bagus, keluhan tamu tetap ada dan penanganannya terkadang menjadi masalah. Penelitian ini dilakukan di The Apurva Kempinski Bali, yang menjadi lokasi magang peneliti, untuk mengumpulkan data melalui observasi lapangan langsung (The Apurva Kempinski Bali, 2023).

The Apurva Kempinski Bali adalah resor mewah yang menawarkan pengalaman unik dengan panorama Samudra Hindia, pantai berpasir putih, dan taman tropis luas. Resort ini memukau dengan arsitektur yang terinspirasi dari budaya dan alam Bali, serta memiliki koleksi karya seni asli Bali yang memperindah kenyamanan tamu selama menginap. Dikenal dengan upaya memberikan pelayanan berkualitas dan detail, hotel ini mengutamakan kepuasan dan kenyamanan tamu. Salah satu visinya adalah menjadikan pengalaman tamu sebagai "My moments," yang menjadi ciri khas Kempinski (Elimtali, 2020). Citra brand yang positif mempengaruhi persepsi tamu, dan penelitian ini fokus

pada bagaimana departemen Front Office The Apurva Kempinski Bali menangani komplain tamu (Utomo et al., 2021).

Penelitian ini menganalisis review pelanggan di Tripadvisor dari Agustus 2023 sampai Januari 2024 untuk memahami complaint handling di The Apurva Kempinski Bali. Data dikumpulkan dari turis domestik, berbahasa Inggris, dan Jepang, dan hasil penelitian diharapkan menjadi pembelajaran bagi hotel terutama departemen front office, serta referensi bagi pengelola bisnis perhotelan lainnya. Analisis keluhan tamu dari Oktober 2022 sampai Mei 2023 menunjukkan masalah seperti kesiapan kamar dan kebersihan yang belum terselesaikan. Penanganan keluhan oleh hotel seringkali dianggap kurang memuaskan, menunjukkan pentingnya penelitian ini dalam menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan complaint handling. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas ini, peneliti memilih untuk melaksanakan penelitian dengan mengangkat judul "Analisa Handling Complaint Front Office The Apurva Kempinski Bali".

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa *Handling Complaint Front Office* di The Apurva Kempinski Bali serta menjadikannya saran atau referensi bagi hotel tersebut dan bagi pebisnis bidang perhotelan lainnya.

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah prosedur penelitian yang bertujuan untuk memahami kondisi dari suatu konteks, hal ini mengarah pada proses pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam sebuah konteks yang alami, dengan kata lain adalah deskripsi mengenai apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studi (Nugrahani, 2004). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, di mana penelitian ini menggambarkan sebuah fenomena dengan data yang akurat dan sistematis (Hafni, 2021). Metode penelitian kasus yang digunakan pada penelitian ini, yaitu peneliti mempelajari keadaan sekarang dari sebuah objek dan bagaimana objek tersebut berinteraksi dengan lingkungannya (Hafni, 2021).Peneliti akan mengamati dan menganalisis keadaan dari *complaint handling* hotel The Apurva Kempinski Bali. Penelitian yang bersifat replikasi adalah penelitian yang menjawab masalah penelitian yang sama dan bertujuan untuk menyanggah teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya dengan desain yang lebih valid (Adminrji, 2023).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan dilakukan adalah dengan metode wawancara dan observasi. Menurut Sulistyowati (2013) wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*), yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai (*interviewee*), yang menjawab pertanyaan.Wawancara ini dapat dilakukan dengan menggunakan platform online seperti zoom dan whatsapp, selain itu dapat juga dilakukan secara langsung atau tatap muka. Hasil dari wawancara ini akan direkam suara dan juga ditulis sebagai catatan. Sumber data primer penelitian ini adalah data hasil wawancara bersama dengan narasumber dan sumber data sekunder yang digunakan adalah dari sumber-sumber internet yang tervalidasi serta terpercaya.

Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data merupakan penyelidikan kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan metode dan sumber pengumpulan informasi yang berbeda. Metode pengumpulan data didapatkan dari berbagai sumber, baik dari orang yang berbeda maupun dari metode pengumpulan data yang berbeda, dengan tujuan untuk memperkuat keabsahan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Data dari berbagai sumber kemudian dibandingkan dan dianalisis untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan akurat.

Hasil dan Pembahasan

The Apurva Kempinski Bali

The Apurva Kempinski Bali melambangkan kemewahan yang berada di tepi pantai, dengan berdiri di atas tebing megah di Nusa Dua, dengan pemandangan Samudera Hindia dan taman tropis yang menakjubkan. The Apurva Kempinski Bali menampilkan dirinya sebagai teater terbuka yang megah, perwujudan keanggunan Indonesia. Desain arsitektur hotel ini terinspirasi dari karakteristik dan prinsip hidup masyarakat setempat serta didesain oleh orang Indonesia Bernama Budiman Hendropurnomo. Tangga Besar menuju ke laut terinspirasi oleh Pura Besakih. Sebagai sentuhan keragaman budaya nusantara, The Apurva Kempinski menggunakan elemen kayu, ukiran Jawa, dan tenun tradisional Indonesia di area *lobby* hotel. The Apurva Kempinski juga memiliki *chapel* pernikahan yang bangunannya terinspirasi dari rumah adat Sulawesi Selatan (Rumah Tongkonan). Hotel ini dimiliki oleh perusahaan lokal Indonesia sehingga ini menjadi pendukung untuk menunjukkan estetika serta *hospitality* khas Nusantara. Jika dilihat dari kejauhan maka hotel ini akan terlihat seperti sebuah benteng raksasa yang terinspirasi oleh kejayaan Kerajaan Majapahit. Dihiasi dengan 250 anak tangga berada di tengah hotel dan dikelilingi oleh hampir 150 kamar *Suite* yang menghadap langsung ke arah Samudra Hindia. Pemandangan yang menakjubkan dari seluruh hotel ini dapat terlihat dari balkon *lobby* khas Kempinski yang memperlihatkan *European luxury.*

Front office

Departemen Front Office dari hotel The Apurva Kempinski Bali memiliki banyak bagian yang masing-masing bertugas untuk membantu lancarnya operasional sehari-hari hotel ini. Berikut ini merupakan tugas serta tanggung jawab dari divisi-divisi yang paling sering menangani keluhan tamu selama operasional harian :

(1) *Lady in Red* (*Guest Relation Officer*) (LIR)

Lady in Red merupakan *icon* dari Kempinski. Setiap hotel Kempinski di dunia akan memiliki tim yang berisikan wanita-wanita menawan ini sebagai ambassador dari Kempinski. Tim *Lady in Red* bertugas sebagai *Guest Relation Officer* yang memiliki tanggung jawab untuk menyambut para tamu VIP serta secara khusus membantu tamu yang mengalami masalah language barrier. Lady in Red biasanya terdiri dari wanita-wanita yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta dapat berkomunikasi dengan bahasa asing selain bahasa Inggris. Selain dari menyambut tamu VIP, lady in red juga bertugas untuk melakukan *in-room check in* bersama dengan tamunya. Lady in red bertugas untuk mengurus segala hal yang berhubungan dengan tamu VIP tersebut, termasuk reservasi tempat di restoran dan spa. Mereka juga bertanggung jawab untuk semua tamu yang reservasi kamar *prestige suite*.



Gambar 2. Lady In Red

(2) *Front Desk Agent* (FDA)

Front desk agent atau biasa disebut sebagai resepsionis bertugas untuk melakukan proses check in serta check out namun, selain itu terdapat banyak lagi tanggung jawab dari seorang FDA. Melaksanakan permintaan tamu dan mengurus keluhan tamu juga merupakan tugas dari FDA. Selain LIR, FDA juga merupakan divisi yang paling sering menangani keluhan dari tamu. FDA akan menyelesaikan masalah jika permasalahannya tidak terlalu besar tapi, ketika masalahnya menjadi kompleks maka *Duty Manager* yang akan menangani hal tersebut.

(3) Cliff Lounge

Selain dari Lady in Red tim yang terkadang menangani tamu VIP adalah tim Cliff Lounge. Setiap tamu yang reservasi kamar dengan tipe *suite* dapat menikmati pelayanan yang ada di Cliff Lounge ini. Tim Cliff Lounge terdiri dari Cliff Lounge Manager, Cliff Lounge Asst. Manager, Cliff Lounge Front Office Manager, dan Cliff Lounge Front Office Asst. Manager sebagai kepala tim ini. Tim front office bertugas untuk melakukan proses check in dan check out serta membantu tamu dalam membuat reservasi di restoran maupun memesan kendaraan. Semua tugas ini diberikan agar tamu tidak perlu jauh-jauh jalan ke *main lobby* untuk melakukan hal-hal tersebut. Tim yang satunya lagi adalah tim food and beverage yang melayani tamu ketika sarapan, *afternoon tea,* dan *evening cocktail hour*.

Berbeda dengan yang ada di *lobby* utama, proses check in di cliff lounge tidak memprioritaskan kecepatan namun, pendalaman dan pengenalan tamu untuk memberikan pengalaman yang indah dan *memorable* bagi tamu. Melalui proses check in ini staff bisa mengetahui seluk beluk dari tamu seperti tujuannya datang ke hotel, apa yang sedang dirayakan, apakah tamu punya kebiasaan yang khusus. Semua ini bisa digunakan untuk menjadi titik pengubah pikiran untuk tamu terhadap hotel tersebut. Mengakomodasikan permintaan tamu serta kebiasaannya maka tamu tersebut akan mengingat apa yang dilakukan oleh hotel tersebut dan membuat mereka ingin kembali.

Profil Partisipan

Tabel 1. Informan dari Cliff Lounge Supervisor The Apurva Kempinski Bali

Nama	I Gede Eka Setyawan
Jenis Kelamin	Laki-laki
Jabatan	Cliff Lounge Supervisor

Tabel 2. Informan dari Front Desk Agent The Apurva Kempinski Bali

Nama	Ni Wayan Karuna Dewi
Jenis Kelamin	Perempuan
Jabatan	Front Desk Agent

Tabel 3. Informan dari Managing Director of Room Key Travel

Nama	David Stephen
Jenis Kelamin	Laki-laki
Jabatan	Managing Director of Room Key Travel

Pembahasan

Complaint handling merupakan hal yang tidak asing lagi dalam dunia *Front office* department The Apurva Kempinski Bali. Kemampuan untuk dapat menyelesaikan masalah serta mengkomunikasikan permasalahan tersebut dengan tamu dan departemen yang lainnya adalah keharusan dari seorang anggota tim *front office*. Pada zaman ini tamu tidak hanya memberitakan keluhannya di hotelnya langsung saja namun, tamu dapat menuliskan pengalaman dan keluhan mereka lewat *online travel agent review* atau *google review*. Disebabkan oleh hal ini, cara *complaint handling* pun harus menyesuaikan dengan hal itu, sekarang cara menangani keluhan tamu yang disampaikan secara online adalah dengan berkomunikasi secara online juga. The Apurva Kempinski Bali sudah melakukan ini dengan baik dan membuat semua pesan mereka kepada tamu dibuat lebih personal sehingga tamu merasa keluhannya didengar dan pihak hotel juga menawarkan tamu tersebut untuk dapat menghubungi mereka langsung jika ingin kembali ke hotel untuk memastikan *stay* selanjutnya sempurna untuk tamu tersebut.

Menurut Hermawan dalam artikel (Nawing et al., 2023), Hotel adalah jenis akomodasi yang menawarkan layanan akomodasi, menyediakan makanan dan minuman untuk semua, dan dioperasikan secara komersial untuk mendapatkan keuntungan. Sebagai hotel, The Apurva Kempinski telah memenuhi kriteria tersebut dengan menyediakan 475 kamar serta 8 restoran yang menjamu tamu selama masa menginapnya. Mendapatkan keuntungan merupakan tujuan dari setiap bisnis dan untuk The Apurva Kempinski Bali juga merupakan hal yang sama. Menurut review yang diberikan oleh tamu, hotel ini sering melakukan force upgrade untuk kamar yang mengalami overbooking. Force upgrade dilakukan untuk memaksimalkan penjualan dan profit untuk jenis kamar yang tidak terjual pada hari tersebut. The Apurva Kempinski Bali banyak melakukan force upgrade pada kamar tamu namun, karena hampir setiap jenis kamar yang dimiliki memiliki keistimewaan mereka masing-masing maka tamu yang menginginkan sebuah kamar dengan alasan yang spesifik terkadang tidak bisa mendapatkannya karena dipaksakan untuk upgrade.

Staff front office adalah duta hotel yang bertanggung jawab atas kesan pertama, kedua, ketiga, dan seterusnya, hingga kesan terakhir, menjadikan pelayanan yang prima sebagai bagian yang sangat penting dari operasi sehari-hari (Sujatno, 2008). Pelayanan yang diberikan oleh front office The Apurva Kempinski Bali sudah memenuhi kriteria tersebut. Keputusan pelanggan untuk membeli kamar sangat dipengaruhi oleh kesan pertama yang mereka dapatkan dari staf front office. Sikap yang tidak ramah dapat menyebabkan pembatalan reservasi kamar, sementara sikap yang ramah dapat menarik tamu untuk memesan kamar dan terlibat dalam pembelian berulang atau menjadi returning guest (Oleh & Wijayanti, 2019). Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang kurang bagus kepada seorang tamu sangat berpengaruh terhadap keinginan tamu tersebut

untuk kembali ke hotel tersebut. *Service recovery* yang dilakukan setelah tamu telah keluar dari hotel tidak memiliki impact yang besar namun, dengan hal itu dilakukan segera setelah masalahnya selesai maka tamu akan mengingat hal itu sebagai pengalaman yang baik.

Dari penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa semua *staff front office* The Apurva Kempinski Bali telah terlatih untuk menangani keluhan tamu baik dari tingkat *front desk agent* hingga ke *manager* dan *supervisor.* Tim *front desk agent* telah dilatih untuk dapat menangani keluhan tamu yang ada dalam yurisdiksi mereka dan mengetahui tingkatan urgensi yang mewajibkan mereka melaporkan keluhan tersebut ke atasan. Walaupun sudah terlatih untuk melakukan hal tersebut, masih ada juga beberapa staff yang tidak melakukan *complaint handling* tersebut sesuai dengan SOP sehingga tamu merasa tidak nyaman.

Menurut hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa *front office* The Apurva Kempinski Bali telah menerapkan cara memprioritaskan masalah tamu dengan baik dan adil. Sistem yang memprioritaskan tamu yang melaporkan keluhannya lebih duluan, keluhan tamu tersebutlah yang harus diselesaikan terlebih dahulu. Adanya penerapan sistem ini membuat tamu tidak akan dibuat menunggu lama untuk menyelesaikan masalahnya, tanpa mempedulikan apakah tamu tersebut merupakan VIP atau bukan. Oleh karena itu, dari hasil penelitian ditemukan bahwa jarang terdapat keluhan tamu yang menyangkut dengan lama respon dari tim *front office* ketika tamu melaporkan keluhannya.

Dari penelitian ini, peneliti dapat mengetahui bahwa sistem yang membantu tim *front office* untuk merespon dengan cepat terhadap masalah tamu, salah satunya adalah *in-stay survey*. Keluhan tamu yang dimasukkan ke dalam *in-stay survey* tidak bisa diabaikan karena jika tidak ada yang menjawab keluhan tersebut dalam waktu beberapa menit maka akan dieskalasi terus ke atasan dan jika dalam internal hotel tidak ada yang menjawab maka akan dibawa ke *corporate*. Melalui hal ini, dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan oleh tim *front office* telah bekerja dengan baik dalam mempercepat respon tim mengenai keluhan tamu.

Menurut hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa para tamu yang menginap sangat menikmati waktunya di hotel The Apurva Kempinski Bali dan kinerja para staff *front office* ketika check-in dan check-out serta ketika terjadi keluhan sangatlah baik. Hal ini dibuktikan oleh rating dari hotel The Apurva Kempinski pada *Global Review Index* yang selalu berada di atas angka 90% dan berada di tingkat pertama dibandingkan dengan kompetitor lainnya dalam lingkungan yang sama. Angka 90% tersebut juga telah dipertahankan sejak pembukaannya pada tahun 2019 silam.

Melalui proses triangulasi dan perbandingan pendapat dari narasumber yang ada, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

(1) Dalam baris yang pertama dengan indikator The Apurva Kempinski sebagai hotel, strategi yang digunakan sudah sangat bagus dilihat dari hasil yang baik serta pengalaman tamu yang baik. Sebagai sebuah hotel The Apurva Kempinski telah melakukan strategi dalam memaksimalkan profitnya melalui dilakukannya *force upgrade* untuk kamar yang mengalami *overbooking*. Walaupun The Apurva Kempinski Bali termasuk pendatang yang baru pada marketnya, namun hotel ini bisa mempertahankan pelayanan khas mereka dan membuat mereka menjadi favorit tamu.
(2) Pada baris kedua dengan indikator hotel berbintang, The Apurva Kempinski Bali merupakan hotel berbintang 5 yang terletak di Nusa Dua,Bali. Area tersebut dikenal

dengan deretan hotel berbintang 5 dengan kualitas terbaik di Bali namun, apa yang membedakan The Apurva Kempinski adalah hubungannya dengan tamu, pelayananannya yang khas, serta responnya yang cepat ketika terjadi masalah. Semua hal ini menghasilkan pengalaman tamu yang baik dan itu tercerminkan pada *review* yang diberikan tamu. Secara fasilitas yang ditawarkan oleh The Apurva Kempinski Bali sudah sesuai dengan kriteria sebagai hotel berbintang 5 hingga ke pelayanannya.

(3) Pada baris ketiga dengan indikator *front office* yaitu departemen yang adalah otak dari operasional sehari-hari sebuah hotel. *Front office* The Apurva Kempinski Bali sudah sangat terlatih dalam menangani keluhan bahkan untuk *trainee* dilatih untuk tahu apa saja yang harus disampaikan ke atasan ketika terdapat tamu yang *complaint.* Segera setelah sebuah masalah keluhan terjadi tim *front office* akan langsung mendiskusikan masalah tersebut dan kembali melatih tim agar tidak terjadi kembali.

(4) Pada baris keempat dengan indikator *handling complaints* atau menangani keluhan tamu adalah salah satu tanggung jawab dari departemen *front office* terutama yang sering berinteraksi dengan tamu. Langkah pertama adalah dengan mendengarkan keluhan tamu dengan baik kemudian mencari solusi dari masalah tersebut. Jika terdapat lebih dari satu orang yang memberikan komplain maka yang pertama melaporkan adalah yang pertama diselesaikan tanpa memandang status tamu. Kemudian untuk *front desk agent* yang merasa bahwa masalah tamu membutuhkan penanganan dari *leader* maka harus segera dilaporkan. Berdasarkan hasil observasi, *in-stay survey* dilakukan agar keluhan yang ada bisa ditangani dengan cepat dan tamu tidak dibuat menunggu. Kinerja tim *front office* dalam menangani keluhan sudah ternilai baik dan cepat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya *review* mengenai pengalaman tamu yang baik mengenai tim *front office* termasuk yang ada di Cliff Lounge maupun Lady in Red.

Berdasarkan hasil penelitian serta hasil observasi yang ada di atas, dapat disimpulkan bahwa The Apurva Kempinski Bali telah memiliki alur yang harus dilewati ketika menyelesaikan keluhan tamu. Alur yang harus dilewati itu telah diatur sedemikian rupa agar tim *front office* dapat menyelesaikan masalah tamu tanpa kebingungan. Dimulai dari mendengarkan dengan baik keluhan tamu hingga memberikan kesan akhir yang bagus ketika tamu check-out. Semuanya itu menjadi pedoman bagi tim *front office*. Menurut hasil observasi peneliti, berikut ini merupakan bagan dari alur tersebut:



Gambar 3. Bagan Alur *Complaint Handling Front Office* The Apurva Kempinski Bali
Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Bagan alur menunjukkan perbedaan penanganan keluhan tamu antara seorang leader dan FDA di The Apurva Kempinski Bali serta jalur yang dilewatinya masing-masing. Leader menangani masalah yang tidak bisa diselesaikan oleh FDA, seperti

pengembalian uang, tamu yang marah, tamu VIP, atau masalah besar lainnya. Jika solusi yang ditawarkan tim front office ditolak oleh tamu, alasan penolakan harus dipahami; solusi alternatif ditawarkan jika alasannya logis, atau situasi dijelaskan jika alasannya tidak logis. Setelah masalah diselesaikan, kompensasi seperti kue atau minuman beralkohol disiapkan oleh tim Lady in Red. Saat check-out, sistem mencatat agar leader memberikan departure gift dan courtesy terakhir. Tamu juga menerima email post-stay untuk menilai pengalaman mereka, yang ditangani oleh tim back office.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja tim front office di The Apurva Kempinski Bali dalam menangani keluhan tamu sangat baik dan sesuai dengan standard operational procedure yang berlaku. Hal ini didukung oleh ulasan positif dari tamu dan observasi peneliti, yang menunjukkan bahwa setiap keluhan baru disertai briefing untuk staf mengenai penanganan yang tepat. Dari sudut pandang pihak ketiga seperti Room Key Travel, tim juga cepat dan sigap dalam komunikasi menyelesaikan masalah tamu. Sistem pre-arrival, in-stay, dan post-stay survey membantu melacak pengalaman tamu dan memungkinkan tim front office bertindak cepat. Kemampuan hotel dalam mempertahankan kualitas pelayanan tercermin dalam rating tinggi mereka di GRI (Global Review Index). Tim front office wajib melakukan courtesy setelah menangani keluhan untuk memperdalam hubungan dengan tamu dan memahami preferensi mereka. Selain itu, tim juga melakukan follow-up untuk menanggapi ulasan tamu di platform OTA atau Google Review, menunjukkan kepedulian hotel terhadap pengalaman tamu dan mempersiapkan kunjungan kembali tamu dengan lebih baik.

BIBLIOGRAFI

Adminrji. (2023). *Kajian Publikasi Ilmiah PSPI Series 4 : Krisis Replikasi: Apa Artinya untuk Dosen & Peneliti Indonesia?* Relawan Jurnal Indonesia.

Elimtali, C. (2020). *Internship Project Internship At The Apurva Kempinski Bali In the Culinary Section*.

Hafni, S. S. (2021). *Metodologi Penelitian*. www.penerbitbukumurah.com

Mahadewi, N. M. E. (2024). *Quantum Tourism Pariwisata Quantum Dulu, Kini dan Nanti Model Perencanaan dan Inovasi Produk Wisata*. Deepublish.

Nawing, A. Y., & Telaumbanua, S. Y. (2023). Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. *Jurnal Nusantara*, *6*(1), 47-55.

Louisa, B., Sukwadi, R., & Chen, G. Y.-H. (2021). *Pendekatan text mining terhadap review pengunjung hotel bintang 5 di Bali selama pandemi COVID-19*. *Journal Industrial Services*, *7*(1), 18. https://doi.org/10.36055/jiss.v7i1.11294

Nugrahani, F. (2004). Metode penlitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa. In *cakra book*. https://doi.org/10.4324/9780203299975

Oleh, D., & Wijayanti, A. (2019). *Modul Operasional Kantor Depan Hotel (OKD)*.

Orinaldi, M. (2021). Dampak Pembatasan Kegiatan Masyarakat Terhadap Pertumbuhan Ekonomi: Suatu Kajian. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, *6*(2), 391-398.

Sari, I. A., Sidabutar, L. R., Pratama, I. B., Fahrudin, M., & Athar, G. A. (2022, November 23). *Bali Recovery: Bangkitkan Kembali Pariwisata Pasca Pandemi*

Melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana Menuju Bali Era Baru. Fasilitas Hukum Universitas Brawijaya.

Sujatno, B. (2008). *Front office operations (secret receptionist skills for 5-star hotels)* (1st ed.). CV Andi Offset.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel : Seri manajemen usaha jasa saranan pariwisata dan akomodasi*. Alfabeta.

Sulistyowati, L. (2013). *Partisipasi Masyarakat Pada Pelestarian Tradisi Suran Mbah Demang Sebagai Kearifan Lokal Di Modinan, Banyuraden, Gamping, Sleman* [Skripsi]. Universitas Negeri Yogyakarta.

The Apurva Kempinski Bali. (2023). *Welcome to The Apurva Kempinski Bali*. The Apurva Kempinski Bali. https://www.kempinski.com/en/the-apurva-kempinski-bali/overview/hotel-information/our-hotel

Utomo, S. S., Taneo, M., & Letuna, M. A. (2021). Eksistensi Kerajaan Bunga Bali di Alor pada Masa Pemerintahan Raja Baololong Kaay, 1840-1875. *Jurnal Sejarah Citra Lekha*, *6*(1). https://doi.org/10.14710/jscl.v6i1.28578

Copyright holder:
Thania Indahwati Chandra, Christy Widyawati (2024)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

