



**Peran *Public Relations Officer* dalam Menangani Keluhan Tamu pada
Departement Front Office
(Studi Kasus Capa Resort Maumere)**

INFO PENULIS

INFO ARTIKEL

Emilia Faujia Indah
Universitas Nusa Nipa
Faujiindah00@gmail.com
+6282237388680

Markus Kristian Retu
Universitas Nusa Nipa
tianslash@gmail.com
+6281246377123

Intan Mustafa
Universitas Nusa Nipa
Intanmustafa15@gmail.com
+6282145392334

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Indah, E. F., Retu, M. K., Mustafa, I., & Woga, T. I. M. (2024). Peran Public Relations Officer dalam Menangani Keluhan Tamu pada Departement Front Office (Studi Kasus Capa Resort Maumere). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 2411-2418.

Abstrak

Perkembangan industri perhotelan, seperti yang terjadi di Capa Resort Maumere, telah memicu persaingan yang sangat ketat, sehingga pelayanan yang prima (service excellent) menjadi faktor penting dalam memuaskan tamu. Dalam hal ini, penanganan keluhan tamu dilakukan secara khusus oleh Public Relations Officer (PRO), yang berperan sebagai bagian dari strategi penanganan keluhan untuk memastikan setiap masalah dapat diatasi dengan efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi yang digunakan dalam penanganan keluhan serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses tersebut oleh Public Relations Officer di Capa Resort Maumere. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan dokumentasi, serta pengalaman sebagai front office yang pernah menangani keluhan tamu. Public Relations Officer bertanggung jawab untuk menangani ketidakpuasan tamu yang timbul akibat pelayanan yang diberikan. Di Capa Resort Maumere, strategi penanganan keluhan meliputi beberapa tahap, antara lain mendengarkan keluhan, menyampaikan permintaan maaf, melakukan crosscheck sistem, dan pemulihan pelayanan untuk tamu. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan penanganan keluhan di hotel ini termasuk penerapan prosedur operasi standar (SOP) yang jelas, yang menjadi kekuatan dalam menangani keluhan. Namun, faktor emosional tamu juga bisa menjadi penghambat, karena dapat memperburuk situasi dan memperlambat penyelesaian keluhan. Secara keseluruhan, penanganan keluhan oleh front office Capa Resort Maumere didasarkan pada SOP yang lengkap dan sistem crosscheck ganda, yang memastikan keluhan ditangani dengan tepat dan detail. Dengan adanya prosedur crosscheck ganda ini, penanganan keluhan menjadi lebih efisien dan dapat meminimalkan munculnya keluhan yang sama setelah masalah terselesaikan.

Kata Kunci: Public Relations Officer, Perhotelan, Capa Ressor, Front Office, Layanan Tamu

Abstract

The development of the hotel industry, such as what happened at Capa Resort Maumere, has triggered very tight competition, so that excellent service becomes an important factor in satisfying guests. In this case, the handling of guest complaints is carried out specifically by the Public Relations Officer (PRO), whose role is as part of the complaint handling strategy to ensure that each problem can be resolved effectively. The purpose of this research is to analyze the strategies used in handling complaints as well as the factors that support and hinder this process by the Public Relations Officer at Capa Resort Maumere. This research uses a constructivism paradigm with a qualitative approach. Data was collected through observation and documentation, as well as experience as a front office that has handled guest complaints. The Public Relations Officer is responsible for handling guest dissatisfaction arising from the services provided. At Capa Resort Maumere, the complaint handling strategy includes several stages, including listening to complaints, offering an apology, crosschecking the system, and restoring service to guests. Factors that influence the success of handling complaints at this hotel include the implementation of clear standard operating procedures (SOP), which is a strength in handling complaints. However, guests' emotional factors can also be an obstacle, because they can worsen the situation and slow down the resolution of complaints. Overall, complaint handling by the Capa Resort Maumere front office is based on complete SOPs and a double crosscheck system, which ensures complaints are handled appropriately and in detail. With this double crosscheck procedure, complaint handling becomes more efficient and can minimize the emergence of similar complaints after the problem is resolved.

Keywords: Public Relations Officer, Hospitality, Capa Resort, Front Office, Guest Services

A. Pendahuluan

Pendidikan Industri pariwisata di Indonesia saat ini tengah mengalami perkembangan yang signifikan. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah fasilitas akomodasi, restoran, jasa

transportasi, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, toko cendera mata, serta biro perjalanan. Semua komponen tersebut merupakan bagian integral dari industri pariwisata yang berkembang pesat. Peningkatan ini menunjukkan bahwa sektor pariwisata di Indonesia semakin berkembang, menciptakan lebih banyak peluang dan fasilitas yang mendukung kenyamanan serta kebutuhan wisatawan.

Perkembangan pesat dalam sektor pariwisata memberikan dampak positif bagi berbagai industri yang bergerak di bidang pelayanan dan jasa, salah satunya adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang menggabungkan produk dan layanan dalam operasionalnya. Produk-produk yang ditawarkan oleh hotel meliputi kamar, restoran, makanan dan minuman yang dijual, serta fasilitas penunjang lainnya. Untuk mendukung kelancaran operasional hotel, terdapat berbagai departemen yang memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan yang optimal bagi tamu. Diantaranya adalah (1) *Accounting Department*, (2) *Sales & Marketing Department*, (3) *Front Office Department*, (4) *Food & Beverage Product Department*, (5) *Food & Beverage Service Department*, (6) *Houskeeping Department*, (7) *Enggining Department*, dan (8) *Human Resources Department* (SUKMAYANI, 2016).

Kepercayaan dan citra positif di mata tamu hotel sangat penting bagi keberlanjutan suatu perusahaan. Di era persaingan saat ini, bukan hanya publik yang membutuhkan perusahaan, tetapi perusahaan juga sangat bergantung pada publik. Menurut Sunarto, keluhan pelayanan mencerminkan ketidakpuasan pelanggan terhadap standar pelayanan, baik dalam bentuk tindakan yang tidak memadai maupun ketidaktindakan dari pihak yang bertanggung jawab, yang berdampak langsung pada pengalaman pelanggan. Selain itu, menurut Venmard, keluhan dapat dipandang sebagai bentuk harapan yang belum terpenuhi (Kurnia & Wulandari, 2024).

Upaya yang dilakukan oleh resepsionis untuk meningkatkan citra Queen of the South Beach Resort adalah dengan menjadi petugas yang cerdas, mampu berpikir cepat, dan mengambil keputusan yang tepat. Selain itu, resepsionis di resort ini juga diharapkan memiliki kondisi fisik dan mental yang prima, sehingga mereka dapat tampil ramah, sopan, dan efisien dalam menjalankan semua tugas yang menjadi tanggung jawabnya. (SUKMAYANI, 2016).

Jumlah hotel yang semakin meningkat saat ini mendorong *Public Relations* di Capa Resort Maumere untuk bekerja lebih keras agar dapat bersaing dan diterima oleh masyarakat luas. Oleh karena itu, setiap hotel berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik bagi tamu. Salah satu departemen yang memiliki peran krusial dalam hal ini adalah *Front Office Department* atau Kantor Depan.

Front Office merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam hotel, karena berperan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh hotel. Departemen ini memiliki target untuk meningkatkan tingkat hunian kamar tamu, karena semakin tinggi tingkat hunian, maka pendapatan hotel akan meningkat. Hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan keuntungan perusahaan (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Departemen *Front Office* merupakan salah satu bagian yang sangat vital dalam struktur organisasi perhotelan. Hal ini dikarenakan *Front Office* berfungsi sebagai pusat interaksi langsung antara hotel dan tamu, serta menjadi titik utama komunikasi jika tamu membutuhkan pelayanan, termasuk menangani keluhan terkait ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima.

Salah satu bagian dalam departemen *Front Office* adalah *Public Relations*. Sesuai dengan perannya, *Public Relations* bertanggung jawab untuk menangani kebutuhan tamu secara khusus. Kebutuhan ini beragam, seperti mengantar tamu VIP ke kamar mereka, mempermudah proses check-in, serta memberikan bantuan ketika tamu kesulitan atau enggan melakukan hal-hal tertentu sendiri. Tugas utama *Public Relations* adalah membantu mengatasi kesulitan tamu dan memastikan kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

Oleh karena itu, diperlukan efektivitas seorang *Public Relations* dalam menangani keluhan tamu. Efektivitas ini berkaitan dengan pendekatan yang tepat untuk menyelesaikan masalah. Dengan adanya efektivitas tersebut, diharapkan keluhan tamu dapat diminimalkan, sehingga tamu yang menginap tidak merasa kecewa. Keluhan merupakan bentuk ekspresi kekecewaan tamu terhadap pelayanan atau fasilitas yang tidak sesuai dengan harapan atau yang telah mereka bayar. Keluhan tidak boleh diabaikan, karena jika dibiarkan, tamu akan merasa diabaikan dan dapat meninggalkan hotel. Oleh karena itu, keluhan memerlukan penanganan yang cepat dan tepat agar dapat diselesaikan dengan baik dan efisien (Madu, 2024)

Di Capa Resort Maumere, sering kali muncul keluhan dari tamu, seperti ketidakpuasan terkait AC yang bocor, masalah pada tempat tidur, dan ketidaksesuaian makanan dengan pesanan pelanggan. Menurut penulis, seorang *Public Relations Officer* (PRO) harus mampu mengatasi masalah-masalah tersebut dengan mencari solusi yang tepat. Berdasarkan hal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Peran Public Relations dalam Menangani Keluhan Tamu pada Departemen Front Office".

Hotel

Hotel pertama kali digunakan pada abad ke-18 di London, Inggris. Pada masa itu, istilah "hotel" merujuk pada "garni," yaitu sebuah rumah besar yang menyediakan fasilitas penginapan yang disewakan untuk jangka waktu harian, mingguan, atau bulanan. Istilah "hotel" sendiri berasal dari bahasa Perancis dan berasal dari kata Latin "hostel," yang mulai dikenal masyarakat pada tahun 1797. Menurut Sulastiyono, hotel adalah suatu jenis usaha yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur bagi para pelancong yang mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan layanan yang diterima, tanpa adanya perjanjian khusus (Moha & Loindong, 2016)

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono, hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta layanan pendukung lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Berdasarkan definisi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa hotel merupakan sebuah gedung atau bangunan yang menyediakan layanan akomodasi, makanan, minuman, dan layanan lainnya, beroperasi selama 24 jam, serta dikelola secara profesional dan komersial (Annishia & Prastiyo, 2019).

Public Relations

Publik merujuk pada individu-individu yang terlibat atau memiliki ketergantungan terhadap suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Johnston dan Zawawi, publik adalah kelompok orang yang memiliki kepentingan atau perhatian yang serupa. Dengan demikian, istilah publik lebih spesifik dibandingkan dengan masyarakat, yang memiliki makna lebih luas sebagai wadah bagi seluruh hubungan sosial beserta jaringannya dalam pengertian umum tanpa batas yang jelas (Arnus, 2013)

Public Relations atau yang dikenal dengan istilah Humas (Hubungan Masyarakat), merupakan salah satu bidang spesialisasi dalam ilmu komunikasi yang fokus pada upaya membangun pemahaman dan kerjasama antara publik dan suatu instansi atau perusahaan, dengan tujuan untuk menciptakan citra positif bagi perusahaan tersebut.

Howard Bonham mendefinisikan public relations sebagai suatu seni dalam membangun pemahaman yang lebih baik di antara publik, sehingga dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap individu atau organisasi/badan tertentu (Silviani, 2020).

Dalam bukunya *Effective Public Relations*, Cutlip dan Center menjelaskan bahwa *Public Relations* merupakan fungsi manajemen yang bertujuan untuk membangun dan menjaga hubungan yang positif dan saling menguntungkan antara organisasi dan publik yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut (Trisyarini, 2013)

Di sisi lain, public relations (PR) dianggap sebagai sebuah ilmu dan keahlian yang sering kali menjalankan fungsi manajerial dalam praktiknya. Menurut Yulianita, public relations selalu terkait erat dengan manajemen dan tidak dapat dipisahkan. Hal ini berarti, di mana terdapat manajemen, di situ juga terdapat public relations, dan sebaliknya, keberadaan public relations selalu berhubungan dengan manajemen. Oleh karena itu, public relations sering kali dianggap sebagai bagian yang tak terpisahkan dari manajemen (Arnus, 2013).

FRONT OFFICE

Front Office berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yaitu "*Front*" yang berarti depan, dan "*Office*" yang berarti kantor. Dengan demikian, Front Office merujuk pada kantor depan. Dalam konteks hotel, *Front Office* adalah departemen yang terletak di bagian depan hotel, berfungsi sebagai area utama untuk melayani tamu (Maiziva & Sulistyani, 2017)

Front Office merupakan gambaran pertama dari kualitas hotel yang dilihat oleh tamu saat memasuki hotel. Oleh karena itu, kesiapan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan sangat diperlukan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di departemen ini. Hal ini sangat berpengaruh dalam menciptakan kesan positif atau negatif bagi tamu, sebelum mereka merasakan pelayanan dan pengalaman lainnya selama menginap atau berkunjung di hotel tersebut (Muslika, 2022).

Penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi peran *Front Office Department* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di hotel. Dalam operasional sehari-harinya, *Front Office Department* merupakan bagian yang langsung berinteraksi dan memberikan layanan kepada tamu, mulai dari proses pemesanan kamar (*pre-arrival*), selama tamu menginap (*stay*), hingga saat tamu *check-out*. Sebagai salah satu departemen yang sangat penting, *Front Office* tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi bagi tamu, tetapi juga untuk departemen lainnya. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Front Office* sangat berdampak pada kesan yang ditinggalkan kepada tamu (Wachidyah, 2017).

KELUHAN

Bagi setiap individu yang bekerja di suatu perusahaan, menjaga kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama. Oleh karena itu, menangani keluhan pelanggan menjadi hal yang sangat penting, dengan tujuan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Keluhan atau komplain pelayanan adalah bentuk ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap standar pelayanan, tindakan, atau bahkan ketidakhadirannya tindakan dari pihak pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, yang pada akhirnya berdampak pada pengalaman pelanggan di hotel.

Menurut M. Irfan Islamy, Guru Besar Kebijakan Publik dalam manajemen keluhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, "keluhan" merupakan respon konsumen terhadap perusahaan atau penyelenggara karena ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Keluhan muncul akibat adanya perbedaan antara harapan konsumen dan pelayanan yang sebenarnya diberikan oleh perusahaan atau penyelenggara (Sari, 2011).

Oleh karena itu dalam penanganan keluhan berkaitan dengan *Public Relations* secara garis besar, juga tetap berkaitan dengan manajemen komplain. Manajemen keluhan secara umum merupakan suatu sistem yang digunakan untuk memantau sikap dan kepuasan pelanggan, penyalur, serta pihak lain dalam sistem pemasaran, sehingga perusahaan dapat mengambil tindakan lebih cepat untuk menyelesaikan masalah yang ada. Elemen paling penting dalam sistem ini adalah pelanggan, karena fokus utama manajemen keluhan adalah mempertahankan pelanggan yang sudah ada (*customer retention*). Dengan menjaga pelanggan, perusahaan dapat mengurangi beban dalam mencari pelanggan baru. Selain itu, perusahaan juga akan mendapat keuntungan dari umpan balik positif pelanggan yang puas, yang pada gilirannya dapat menarik pelanggan baru (Ikhrum, 2017).

B. Metodologi

Penelitian ini menghasilkan data mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan hotel dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam pendekatan ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung di lokasi penelitian saat mengikuti program magang, serta presentasi hasil pengamatan dalam bentuk diskusi. Data yang digunakan meliputi data primer, yang diperoleh dari wawancara langsung dengan staf *Front Office* dan beberapa karyawan hotel, baik secara tatap muka maupun online. Selain itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal, dan media internet untuk mendukung penelitian ini.

C. Hasil dan Pembahasan

Capa Resort Maumere adalah salah satu hotel terkemuka di Maumere yang didirikan pada 6 Desember 2015 dan dikelola oleh PT. Petrada. Hotel bintang tiga ini dikenal karena penerapan standar pelayanan yang optimal dan responsif. Divisi *Front Office* di Capa Resort Maumere menerapkan prinsip "senyum, sapa, salam" dalam setiap interaksi dengan tamu, memastikan bahwa setiap tamu merasa dihargai sejak kedatangan mereka. Selain itu, staf *Front Office* diharuskan untuk selalu siap sedia dalam menangani keluhan atau memberikan bantuan kapan saja dibutuhkan. Pelayanan yang cepat dan maksimal menjadi prioritas utama untuk memberikan pengalaman terbaik bagi setiap tamu yang menginap.

1 Penerapan Prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam Pelayanan Tamu

Selama melaksanakan magang, penulis menerapkan prinsip 3S (senyum, sapa, salam) pada setiap tamu yang datang. Prinsip ini sangat penting dalam industri perhotelan karena berperan besar dalam menciptakan kesan pertama yang positif dan menunjukkan keramahan kepada tamu. Berikut beberapa alasan mengapa hal ini sangat penting:

- a. Menciptakan Loyalitas Pelanggan
Senyum, sapa, dan salam yang tulus dapat membuat tamu merasa dihargai dan disambut dengan baik. Hal ini membangun hubungan positif yang dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan terhadap hotel.
- b. Menciptakan Lingkungan yang Ramah dan Nyaman
Senyum dan sapaan yang ramah menciptakan suasana yang nyaman bagi tamu, membuat mereka merasa lebih santai selama menginap, serta mengurangi stres atau kecemasan yang mungkin timbul akibat perjalanan.
- c. Meningkatkan Citra Hotel
Layanan yang ramah dan sopan dapat meningkatkan citra hotel di mata tamu. Ketika tamu merasa dihargai, mereka cenderung memberikan ulasan positif yang bisa menarik lebih banyak tamu baru.
- d. Menciptakan Pengalaman yang Berkesan
Senyum, sapa, dan salam yang tulus dapat meninggalkan kesan yang baik, sehingga pengalaman menginap tamu menjadi lebih menyenangkan. Hal ini membantu hotel membedakan dirinya dari pesaing dan membangun reputasi sebagai tempat yang ramah dan profesional.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip 3S sangat penting dalam industri perhotelan karena berfungsi menciptakan hubungan positif dengan tamu, meningkatkan citra hotel, serta menciptakan pengalaman menginap yang berkesan.

2 Membantu Setiap Kebutuhan Tamu

Staf hotel yang siap membantu memenuhi setiap kebutuhan tamu memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan dan menyenangkan. Keterlibatan aktif dalam memenuhi permintaan tamu memperlihatkan komitmen hotel untuk memberikan pelayanan terbaik.

3 Penanganan Keluhan di Capa Resort Maumere

Setiap hotel, termasuk Capa Resort Maumere, memiliki prosedur tertentu dalam menangani komplain. Penanganan komplain yang efektif dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi tamu serta memperbaiki hubungan antara tamu dan pihak hotel. Capa Resort Maumere memiliki sistem penanganan komplain yang sangat efisien, terbagi dalam dua kategori utama:

- a. Komplain Produk
Komplain yang berkaitan dengan fasilitas atau produk hotel yang tidak sesuai dengan harapan tamu.
- b. Komplain Non-Produk
Komplain yang disebabkan oleh perilaku staf atau pelayanan yang tidak memadai. Pelayanan hotel, yang merupakan produk tak berwujud, seringkali sulit untuk dipenuhi sesuai harapan. Oleh karena itu, dalam penanganan komplain, Capa Resort Maumere mengacu pada lima standar kualitas pelayanan: berwujud, handal, tanggap, empati, dan jaminan mutu. Komplain dapat timbul karena beberapa faktor, seperti ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan ketidaksesuaian menu yang disajikan dengan preferensi tamu.

Untuk mengatasi komplain, Capa Resort Maumere memiliki strategi yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Cepat merespon keluhan tamu saat kejadian itu terjadi, jangan membiarkan tamu lama menunggu.
- b. Menyampaikan permohonan maaf dengan ramah
- c. Mengarahkan tamu ketempat yang jauh dari tamu2 lain berfungsi untuk mencegah agar tamu-tamu lain mengetahui persoalan yang sedang terjadi.
- d. Menawarkan minuman, agar emosi tamu yang sangat marah waktu itu bisa meredah
- e. Mendengarkan secara sungguh-sungguh komplain yang tamu rasakan
- f. Empati yaitu ikut merasakan yang tamu rasakan
- g. Tanyakan apa yang tamu harapkan
- h. Segera sebisa mungkin melakukan apa yang tamu harapkan
- i. Bila perlu diberikan fasilitas yang bisa meredakan keluhannya dengan meminta sedikit waktu untuk menyelesaikannya.

Capa Resort Maumere juga berupaya untuk mengantisipasi keluhan yang mungkin muncul, meskipun kecil. Beberapa langkah yang diambil untuk mengurangi potensi komplain adalah:

- a. Training palatihan untuk staaff secara konsisten
- b. Memberikan fasilitas yang memadai layaknya fasilitas hotel berbintang
- c. Mengatasi komplain secara cepat dan tepat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Peran Public Relations Officer (PRO)
Secara umum, *Public Relations Officer* (PRO) memiliki tanggung jawab utama untuk membina hubungan yang baik antara tamu dan pihak hotel. Selain sebagai pemberi informasi, PRO juga berfungsi sebagai pemecah masalah atau penyelesaian keluhan tamu (*Problem Solver*). Tugas PRO sangat penting dalam memastikan kelancaran komunikasi dan menciptakan pengalaman positif bagi tamu.
2. Kualifikasi dan Kemampuan PRO
Untuk menjalankan tugasnya dengan efektif, PRO harus memiliki pengetahuan yang luas tentang hotel serta keterampilan komunikasi yang baik. Pengetahuan yang mendalam mengenai fasilitas dan layanan hotel sangat penting agar PRO dapat memberikan jawaban yang cepat, akurat, dan memuaskan terhadap pertanyaan atau keluhan tamu. Selain itu, kemampuan berkomunikasi dengan baik, termasuk penguasaan bahasa Indonesia, Inggris, dan bahasa asing lainnya, juga sangat dibutuhkan. PRO harus mampu menunjukkan kontak mata dan ekspresi wajah yang ramah untuk menciptakan kesan positif.
3. Kerja Sama dengan Departemen Lain
Kerja sama yang baik antara PRO dan departemen lain di hotel sangat penting untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi tamu. Koordinasi antar departemen dapat memperlancar penanganan keluhan tamu, meskipun keluhan tersebut mungkin terkait dengan kesalahan departemen lain. Dalam hal ini, PRO harus tetap fokus pada pelayanan yang baik dan menghindari menyalahkan departemen yang bersangkutan. Sikap perhatian seperti ini tidak hanya memperbaiki citra hotel tetapi juga membantu meredakan emosi tamu. Selain kemampuan untuk mengatasi keluhan tamu, PRO juga perlu menguasai keterampilan sosial dan bahasa tubuh yang efektif dalam berkomunikasi.

Dengan demikian, PRO memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan tamu mendapatkan pengalaman menginap yang memuaskan melalui pelayanan yang informatif, responsif, dan penuh perhatian.

E. Referensi

- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu di hotel best western premier the hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19–28.
- Arnus, S. H. (2013). Public Relations dan Human Relations dalam Perspektif Ilmu Komunikasi. *Al-MUNZIR*, 6(1), 110–119.
- Ikhram, J. Z. (2017). *Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta*.
- Kurnia, T. I., & Wulandari, P. P. (2024). Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Pada Departemen Front Office di Frie Bali Echo Beach Hotel Cangu. *Jurnal Daya Tarik Wisata*, 7(1), 22–26.
- Madu, Y. M. (2024). Peran Front Office Dalam Menangani Complaint Tamu di Hotel Amber Lombok Beach Resort. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 2(1), 151–155.
- Maiziva, D. R., & Sulistyani, A. (2017). *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru*. Riau University.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).
- Muslika, S. (2022). *TA: JOB DESC FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI HOTEL EMERSIA MALIOBORO*. Politeknik Negeri Lampung.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31–37.

- Sari, F. P. (2011). *Peran Public Relations dalam Penanganan Komplain di Solo Paragon Hotel&Residences*.
- Silviani, I. (2020). *Public relations sebagai solusi Komunikasi Krisis*. Scopindo Media Pustaka.
- SUKMAYANI, A. D. (2016). *Efektivitas peranan guest relation officer dalam menangani keluhan tamu vip di hotel novotel Yogyakarta*.
- Trisyarini, D. C. (2013). *PERAN DAN FUNGSI PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN SPA DI YOGYAKARTA (Kasus pada Perusahaan Spa Level Menengah di Woman andWoman Spa Yogyakarta, Spa Putri Kedaton Yogyakarta dan Raga Jive Home Spa Yogyakarta)*. UAJY.
- Wachidyah, W. (2017). Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel. *Jurnal Bisnis Teknologi*, 4(1), 62-71.