

Strategi Room Division Management Dalam Menangani Keluhan Tamu Untuk Meningkatkan Citra Hotel New Surya Banyuwangi

Devita Rachmasari¹, Nur Ainun Naima², Syakira Amira Rahmadhani³, Galuh Rahajeng Prosaria Primaniartha⁴, Sekar Aulia Lintangkinasih⁵, Fernanda Vanessa Gosal⁶, Aisha Singgih⁷, Nata Jelita Listya⁸, Fadillah Inastasia⁹, Tia Budi Riyanti¹⁰, Ossa Ladaena Erfadita Bayu Rismaharani¹¹, Nurina Akmalia¹², Bambang Suharto¹³, Nur Emma Suriani¹⁴, Jiwangga Hadi Nata¹⁵

1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

devita.rachmasari-2023@vokasi.unair.ac.id, nur.ainun.naima-2023@vokasi.unair.ac.id, syakira.amira.rahmadhani-2023@vokasi.unair.ac.id, galuh.rahajeng.prosaria-2023@vokasi.unair.ac.id, sekar.aulia.lintangkinasih-2023@vokasi.unair.ac.id, fernanda.vanessa.gosal-2023@vokasi.unair.ac.id, aisha.singgih2023@vokasi.unair.ac.id, nata.jelita.listya-2023@vokasi.unair.ac.id, fadillah.inastasia-2023@vokasi.unair.ac.id, tia.budi.riyanti-2023@vokasi.unair.ac.id, ossa.ladaena.e.b.r-2023@vokasi.unair.ac.id, nurina.akmalia-2023@vokasi.unair.ac.id, bambang.suharto@vokasi.unair.ac.id, nuremma.suriani@vokasi.unair.ac.id, jiwangga-hadi-nata@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *Room Division Management* dalam menangani keluhan tamu serta bagaimana strategi tersebut berpengaruh terhadap citra Hotel New Surya Banyuwangi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara dengan staf *Front Office* dan *Housekeeping*, serta studi literatur mengenai manajemen pelayanan hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan awal yang ramah di *Front Office*, konsistensi kebersihan kamar oleh *Housekeeping*, serta respons cepat dan empatik terhadap keluhan tamu menjadi faktor utama yang membentuk citra positif hotel. Hotel New Surya menerapkan strategi preventif dengan pengecekan kamar sebelum tamu datang, serta strategi responsif melalui penyelesaian masalah secara langsung di tempat. Temuan menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang efektif dapat mengubah pengalaman negatif menjadi pengalaman positif sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas tamu. Penelitian ini menegaskan bahwa *Room Division* berperan besar dalam membangun citra Hotel New Surya Banyuwangi sebagai hotel yang profesional dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Kata kunci: *Room Division*, keluhan tamu, citra hotel, pelayanan tamu, Hotel New Surya Banyuwangi.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pertumbuhan pariwisata di Indonesia, termasuk di Kabupaten Banyuwangi yang berkembang pesat sebagai destinasi wisata. Hotel sebagai penyedia layanan jasa dituntut untuk memberikan pelayanan optimal agar mampu menciptakan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu. Salah satu divisi yang memiliki kontribusi besar dalam membentuk kepuasan tamu adalah *Room Division*, yang terdiri dari *Front Office* dan *Housekeeping*. Divisi ini berperan langsung sejak tamu datang hingga *check-out*, termasuk menangani keluhan tamu, sehingga kinerjanya berpengaruh signifikan terhadap citra hotel (Santoso, Tang, & Aprilia, 2022).

Citra hotel sangat dipengaruhi oleh kemampuan staf dalam melayani dan menangani permasalahan tamu. Penanganan keluhan yang lambat, tidak komunikatif, atau kurang profesional dapat berdampak pada ketidakpuasan tamu dan melemahkan kepercayaan. Sebaliknya, pelayanan yang cepat, empatik, dan solutif terbukti mampu meningkatkan kepuasan serta memperkuat reputasi hotel (Tansi, Agustin, & Wijaya, 2020).

Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan komunikasi, responsivitas, serta kemampuan teknis staf *Room Division* terbukti dapat meningkatkan kinerja pelayanan (Saputra & Andayani, 2024). Motivasi dan disiplin kerja staf pun berpengaruh terhadap konsistensi kualitas layanan (Putri, Wibowo, & Lubis, 2024).

TINJAUAN PUSTAKA

Room Division Management

Room Division mencakup *Front Office* dan *Housekeeping* sebagai divisi utama yang berhubungan langsung dengan tamu. *Front Office* bertugas melayani reservasi, *check-in*, *check-out*, dan kebutuhan tamu. *Housekeeping* bertanggung jawab pada kebersihan kamar dan fasilitas pendukung. Karena interaksinya yang intens dengan tamu, *Room Division* menjadi elemen penting dalam membentuk kepuasan dan persepsi kualitas layanan (Santoso et al., 2022).

Secara manajerial, *Room Division* bertugas mengatur jadwal kerja, mengawasi standar pelayanan, dan melakukan evaluasi berkala. Pelatihan dan pengembangan staf terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Saputra & Andayani, 2024). Motivasi dan disiplin staf juga menjadi faktor penting dalam mempertahankan konsistensi layanan (Putri et al., 2024).

Keluhan Tamu

Keluhan tamu merupakan indikator penting kualitas layanan karena menunjukkan perbedaan antara harapan dan kenyataan. Keluhan dapat berupa pelayanan lambat, kebersihan kurang optimal, atau ketidaksesuaian fasilitas. Jika tidak ditangani dengan cepat, keluhan dapat menurunkan penilaian tamu terhadap hotel. Arman & Kasmita (2018) menyebutkan bahwa lemahnya pengawasan *Room Division* dapat meningkatkan potensi komplain sehingga evaluasi rutin harus dilakukan.

Keluhan yang ditangani dengan empatik dan responsif mampu meningkatkan persepsi positif tamu. Rani et al. (2022) menemukan bahwa respons cepat, solusi tepat, serta komunikasi yang jelas dapat mengubah pengalaman negatif menjadi pengalaman positif yang membangun loyalitas. Data keluhan juga menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki SOP pelayanan di *Front Office* maupun *Housekeeping*.

Citra Hotel

Citra hotel merupakan persepsi tamu terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. *Room Division* memiliki peran besar karena menjadi titik interaksi pertama dan terakhir bagi tamu. Pelayanan ramah, *check-in* efisien, dan kebersihan kamar yang baik membentuk kesan positif (Yulius et al., 2019).

Citra hotel juga sangat dipengaruhi oleh cara penanganan keluhan. Ketika keluhan diselesaikan dengan cepat dan tepat, tamu cenderung menilai hotel sebagai institusi yang profesional dan peduli. Penelitian Tansi et al. (2020) menegaskan bahwa *service recovery* yang efektif berkontribusi besar pada peningkatan reputasi dan loyalitas pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan strategi *Room Division Management* dalam menangani keluhan tamu dan dampaknya terhadap citra hotel bintang empat di Surabaya. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan beberapa staf dan supervisor di *Front Office* serta *Housekeeping* yang terlibat langsung dalam pelayanan tamu, ditambah dengan studi literatur dari jurnal-jurnal ilmiah yang relevan. Analisis data dilakukan dengan model Miles & Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga temuan lebih sistematis dan terarah. Untuk menjamin validitas, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan data sekunder dari literatur agar hasil penelitian lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

PEMBAHASAN

Peran *Room Division Management* dalam Pelayanan Tamu

Divisi *Room Division* memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman tamu sejak pertama kali memasuki hotel. *Front Office* menjadi titik awal interaksi dengan tamu melalui proses *check-in*, penanganan reservasi, serta pemberian informasi yang diperlukan. Sikap ramah, profesional, dan kecepatan pelayanan *Front Office* sangat menentukan kesan awal, yang sering kali memengaruhi keseluruhan persepsi tamu terhadap kualitas hotel. Santoso, Tang, dan Aprilia (2022) menjelaskan bahwa pelayanan awal yang baik dapat mengurangi kekecewaan tamu bahkan ketika terdapat kekurangan kecil pada fasilitas hotel. Hal ini menunjukkan pentingnya kemampuan komunikasi, penguasaan prosedur kerja, serta ketepatan dalam memberi solusi saat tamu membutuhkan bantuan. Karena *Front Office* merupakan representasi citra hotel, profesionalisme staf di divisi ini berkontribusi langsung terhadap penilaian tamu.

Di sisi lain, *Housekeeping* juga berperan besar dalam mempertahankan kualitas kenyamanan fisik yang dirasakan tamu selama menginap. Kebersihan kamar, ketersediaan amenities, serta kondisi fasilitas merupakan indikator utama penilaian kualitas hotel. *Housekeeping* harus memastikan bahwa setiap kamar memenuhi standar kebersihan sebelum ditempati dan melakukan pemeriksaan berkala selama tamu menginap. Pelayanan *Housekeeping* yang konsisten terbukti mampu mencegah keluhan tamu terkait kenyamanan kamar (Tansi, Agustin, & Wijaya, 2020). Selain itu, kolaborasi yang baik antara *Front Office* dan *Housekeeping* mempercepat respons terhadap permintaan tamu seperti penggantian linen, perbaikan fasilitas kamar, atau penyediaan perlengkapan tambahan. Dengan demikian, *Room Division* menjadi elemen kunci yang menentukan kualitas layanan secara keseluruhan.

Strategi Penanganan Keluhan Tamu

Strategi penanganan keluhan di hotel berfokus pada kemampuan staf untuk mendengarkan keluhan secara aktif, menunjukkan empati, serta memberikan solusi yang cepat dan tepat. Pada *Front Office*, staf dilatih untuk memahami situasi tamu dengan pendekatan yang ramah dan profesional, karena banyak keluhan terjadi pada titik interaksi pertama. Sikap komunikatif, penggunaan bahasa yang sopan, serta kesigapan dalam memberikan penjelasan menjadi aspek penting dalam penanganan keluhan. Tansi et al. (2020) menegaskan bahwa *service recovery* yang dilakukan dengan pendekatan interpersonal yang baik dapat membalikkan pengalaman tamu dari negatif menjadi positif. Hal ini menunjukkan bahwa bukan hanya solusi teknis yang penting, tetapi juga cara staf menyampaikan solusi tersebut kepada tamu.

Selain itu, *Housekeeping* juga mengambil peran dalam penanganan keluhan khususnya terkait kebersihan dan fasilitas kamar. Ketika tamu menyampaikan ketidaknyamanan, seperti kamar kotor atau fasilitas tidak berfungsi, staf *Housekeeping* harus segera melakukan tindakan korektif di tempat. Respons cepat ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan kenyamanan tamu selama menginap. Rani, Nugroho, dan Firmansyah (2022) menyatakan bahwa tamu akan merasa dihargai apabila hotel mampu menunjukkan komitmen dalam menyelesaikan keluhan secara cepat, jelas, dan penuh tanggung jawab. Dengan demikian, strategi penanganan keluhan harus dilakukan secara terkoordinasi antara *Front Office*, *Housekeeping*, dan departemen terkait agar keluhan dapat ditangani dengan efektif dan efisien.

Dampak Penanganan Keluhan terhadap Citra Hotel

Penanganan keluhan yang baik memiliki dampak signifikan terhadap citra hotel di mata tamu. Ketika keluhan diselesaikan secara cepat, ramah, dan profesional, tamu cenderung menilai bahwa hotel memiliki manajemen yang peduli terhadap kenyamanan mereka. Bahkan apabila tamu sempat mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan, proses penanganan keluhan yang efektif dapat memperbaiki persepsi tamu hingga akhirnya memberikan penilaian positif. Tansi et al. (2020) menjelaskan bahwa

keberhasilan *service recovery* sering kali menjadi indikator kualitas layanan yang lebih menentukan dibandingkan kesalahan awal yang terjadi. Hal ini membuktikan bahwa hotel dapat membalikkan keadaan dengan menunjukkan kompetensi dan komitmen melalui pelayanan yang responsif.

Dampak positif ini tidak hanya terbatas pada pengalaman individu tetapi juga dapat memperkuat reputasi hotel secara jangka panjang. Tamu yang puas dengan cara hotel menangani keluhan cenderung menyampaikan pengalaman tersebut kepada orang lain, baik melalui rekomendasi pribadi maupun ulasan online. Kepercayaan dan loyalitas tamu juga meningkat ketika hotel menunjukkan kemampuan menyelesaikan masalah secara konsisten (Rani et al., 2022). Dengan demikian, citra hotel tidak hanya dibangun oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga melalui kualitas interaksi dan penyelesaian masalah yang dialami tamu selama menginap. Penanganan keluhan yang baik menjadi elemen kunci yang memperkuat reputasi hotel di tengah persaingan industri perhotelan.

Implikasi bagi Pengelolaan Hotel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang efektif memerlukan sistem pelayanan yang terstruktur dan pelatihan yang berkelanjutan. Manajemen hotel perlu menyediakan program pelatihan untuk meningkatkan *soft skills* seperti komunikasi interpersonal, kemampuan mendengarkan aktif, serta kemampuan memahami kondisi emosional tamu. Tansi et al. (2020) menekankan bahwa pelatihan rutin dapat meningkatkan kualitas *service recovery*, sehingga staf mampu merespons keluhan dengan lebih profesional dan percaya diri. Selain pelatihan, hotel juga perlu memperkuat penerapan SOP pada *Front Office* dan *Housekeeping* untuk memastikan semua staf bekerja sesuai standar yang ditetapkan.

Dari sisi operasional, koordinasi antardepartemen menjadi kunci penting dalam mempercepat penyelesaian keluhan tamu. Keluhan sering kali melibatkan lebih dari satu departemen, misalnya kerusakan fasilitas yang membutuhkan bantuan *Engineering* atau kekurangan amenities yang ditangani *Housekeeping*. Sistem komunikasi internal yang efisien memungkinkan staf memberikan solusi lebih cepat dan tepat. Menurut Rani et al. (2022), transparansi dalam proses tindak lanjut keluhan dapat meningkatkan kepercayaan tamu dan menciptakan pengalaman pelayanan yang konsisten. Oleh karena itu, hotel perlu memperkuat manajemen operasional, memperbarui SOP secara berkala, serta meningkatkan kerja sama antar unit kerja untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan terintegrasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa *Room Division Management* memiliki peran sentral dalam menentukan kualitas pelayanan dan citra Hotel New Surya Banyuwangi. *Front Office* dan *Housekeeping* tidak hanya menjalankan fungsi operasional, tetapi juga menjadi penentu utama pengalaman tamu. Interaksi awal yang ramah, proses pelayanan yang cepat, serta kualitas kebersihan kamar yang konsisten memberikan kontribusi besar terhadap persepsi layanan yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penanganan keluhan merupakan faktor paling krusial dalam menjaga kepuasan dan loyalitas tamu. Tamu lebih menghargai kecepatan respons, empati, sikap profesional, dan kemampuan staf dalam memberikan solusi yang tepat, dibandingkan kompensasi materi yang diberikan. Ketika keluhan ditangani secara cepat dan tepat, pengalaman negatif dapat diubah menjadi pengalaman positif, sehingga meningkatkan peluang tamu untuk kembali dan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Sebaliknya, kegagalan dalam merespons keluhan dapat merusak reputasi hotel meskipun fasilitas fisik sudah memadai. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* memengaruhi citra hotel lebih kuat dibanding atribut fisik semata.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan *Room Division* yang efektif dan responsif, didukung oleh peningkatan kompetensi karyawan dalam komunikasi empatik dan kolaborasi lintas departemen, menjadi kunci dalam membangun citra hotel yang positif dan kompetitif. Implementasi strategi penanganan keluhan yang terstruktur dan berorientasi pada kualitas layanan akan memperkuat daya saing Hotel New Surya Banyuwangi di tengah ketatnya persaingan industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anta, R., Widiastuti, I., & Hartati, S. (2024). Manajemen keluhan tamu dan dampaknya terhadap reputasi hotel berbintang di Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(1), 179–190. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i1.78750>
- Arman, M., & Kasmita. (2018). Pengaruh pengawasan supervisor di *Room Division* terhadap kinerja karyawan Hotel Axana Padang. *Jurnal Teknik*, 1(4), 161–166. <https://doi.org/10.24036/jptk.v1i4.2723>
- Yulius, K. G., Hezekiel, J., Hans, S., & Vivian. (2019). Pengaruh pelaksanaan program pelatihan kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja pegawai di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali bagian *Room Division*. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 24(2), 150–155. <https://doi.org/10.22334/jip.v24i2.1975>
- Santoso, M. T., Tang, D. H., & Aprilia, A. (2022). Pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan konsumen di hotel bintang 4 dan 5 di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 59–68. <https://doi.org/10.9744/jmp.8.2.59-68>
- Tansi, M., Agustin, I., & Wijaya, S. (2020). Pengaruh pemulihan jasa terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan atas merek hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(2), 99–110. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.2.99-110>
- Saputra, K. D. Y., & Andayani, N. L. H. (2024). Analisis penanganan keluhan tamu di Express Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(2). <https://doi.org/10.23887/jmpp.v8i2.99606>
- Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Implementasi pelatihan kerja dalam menangani guest complaint pada *Front Office* di OS Hotel Tanjung Uncang. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6–13. <https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.285>
- Rani, A., Nugroho, R., & Firmansyah, M. (2022). Strategi penanganan komplain tamu dalam meningkatkan loyalitas pelanggan hotel. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 10(1). <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2870402>