

## Handling Guest Complaints with the Identify, Listen, Empathize, Analyze, Deliver Solution Method at Intercontinental Bali Resort

Kadek Wahyu Ariesa<sup>1</sup>, Ida Ayu Sri Puspa Adi<sup>2\*</sup>, I Gusti Ayu Putu Wita  
Indrayani

Politeknik Pariwisata Bali

**Corresponding Author:** Ida Ayu Sri Puspa Adi [sripuspaadi@ppb.ac.id](mailto:sripuspaadi@ppb.ac.id)

### ARTICLE INFO

*Keywords* : Complaint  
Handling, ILEAD,  
Implementation

*Received* : 26 August

*Revised* : 16 September

*Accepted*: 19 October

©2024 Ariesa, Adi, Indrayani:

This is an open-access article  
distributed under the terms of  
the [Creative Commons  
Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

The purpose of the study was to examine the application of the ILEAD method in handling guest complaints. The study was conducted using two methods, namely the interview method and the observation method. Interviews with staff in implementing ILEAD, direct and indirect observations of staff assessments in implementing ILEAD, and online travel agents assessing guest comments regarding the service provided by front office staff. Using qualitative analysis techniques. The results of the study showed that staff had implemented the ILEAD method correctly with the discovery of positive comments on online travel agents and assessments from Front Office Managers with a level of 80 percent of staff having implemented ILEAD. Although there were still some staff who still did not understand ILEAD correctly with negative comments found on online travel agents, direct observations, and there was a gap of 20 percent of staff understanding based on interviews with Front Office Managers. For some improvements to cover the gap, starting from more frequent or varied training, increasing cooperation between staff and superiors and evaluation of guest comments from online travel agents.

## Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode Identify, Listen, Empathize, Analyze, Deliver Solution di Intercontinental Bali Resort

Kadek Wahyu Ariesa<sup>1</sup>, Ida Ayu Sri Puspa Adi<sup>2\*</sup>, I Gusti Ayu Putu Wita

Indrayani

Politeknik Pariwisata Bali

**Corresponding Author:** Ida Ayu Sri Puspa Adi [sripuspaadi@ppb.ac.id](mailto:sripuspaadi@ppb.ac.id)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Penanganan keluhan, ILEAD, keluhan, Penerapan

*Received :* 26 Agustus

*Revised :* 16 September

*Accepted:* 19 Oktober

©2024 Ariesa, Adi, Indrayani:

This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji penerapan metode ILEAD dalam penanganan keluhan tamu. Penelitian dilakukan dengan dua metode yaitu metode wawancara dan metode observasi. Wawancara terhadap staf dalam menerapkan ILEAD, observasi langsung dan tidak langsung terhadap penilaian staf dalam menerapkan ILEAD, dan online travel agent menilai komentar dari tamu terkait pelayanan yang diberikan oleh staf front office. Dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut bahwa staf sudah menerapkan metode ILEAD dengan tepat dengan ditemukannya komentar positif pada online travel agent dan penilaian dari Front office manager dengan tingkat 80 persen staf telah menerapkan ILEAD. Meskipun masih ditemukan beberapa staf yang masih belum memahami ILEAD dengan benar dengan ditemukan komentar negatif pada online travel agent, observasi langsung, dan terdapat kesenjangan 20 persen pemahaman staf berdasarkan wawancara dengan Front Office Manager. Untuk beberapa peningkatan agar dapat menutupi kesenjangan tersebut mulai dari pelatihan yang dilakukan lebih sering atau bervariasi, meningkatkan kerjasama antara staf dengan atasan dan evaluasi dari guest comment dari online travel agent.

## PENDAHULUAN

Hotel adalah akomodasi yang menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman, jasa kamar, dan jasa pencucian pakaian. Untuk menjaga hubungan baik dengan wisatawan, hotel harus memberikan pelayanan berkualitas yang memenuhi kebutuhan pelanggan agar tamu kembali menginap (Sukamerta dan Andiani, 2020). Hotel sangat memperhatikan kepuasan pelanggan, termasuk keramah-tamahan dan fasilitas yang sesuai ekspektasi (Rendrawan dkk, 2020). Hotel sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan konsumen (Adi & Suprastayasa, 2022; Indrayani et al., 2024; Pramesti et al., 2023).

Departemen front office merupakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu (Suardana dan Wandani, 2020), sehingga stafnya harus memiliki keterampilan tinggi dalam menangani masalah. Keluhan tamu biasanya disampaikan ke front office, karena mudah diakses oleh tamu (Suarka dkk, 2018). Di Intercontinental Bali Resort, keluhan umum mencakup layanan hotel, ketersediaan kamar, dan pengalaman menginap. Manajemen hotel akan berusaha melakukan service recovery untuk menangani ketidakpuasan tamu (Sciarelli dkk, 2017). Keluhan yang tidak ditangani dengan baik dapat berdampak negatif pada ulasan online dan citra hotel (Ciptasari et al., 2024; Damanik et al., 2022; Komang et al., 2021; Wagey et al., 2020).

Metode *Identify, Listen, Empathize, Apologize, Decide* (ILEAD) diterapkan untuk menangani keluhan tamu. Metode ini diajarkan kepada staf front office melalui pelatihan (Collier, 2012). Penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu (Nugraha, 2012). Berdasarkan penelitian, staf front office di Intercontinental Bali Resort menerapkan metode ILEAD dengan baik, meskipun kadang terlewat langkah tertentu saat sibuk. Penelitian ini bertujuan menilai keterampilan staf front office dalam menggunakan metode ILEAD untuk meningkatkan pengalaman tamu dari bagian pendahuluan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Sukamerta dan Andiani (2020) tentang penanganan keluhan tamu dengan metode ILEAD di Kantor Depan Baruna Holiday Inn Resort Bali dengan menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dengan Manajer Kantor Depan. Dari hasil penelitian tersebut bahwa metode ILEAD telah terbukti efektif dalam penanganan keluhan oleh karyawan kantor depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Penelitian lainnya yaitu dilakukan oleh Hendari (2022) membahas penanganan keluhan tamu dengan metode HEAT (Hear them out, Empathize, Apologize, Take action and follow up) di ZHM premiere hotel. Data dalam penelitian ini dikumpulkan Menggunakan metode wawancara dan observasi terhadap staf front desk agent, supervisor, dan staf marketing. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar staf telah menggunakan metode HEAT, namun masih terdapat keluhan dari tamu mengenai pelaksanaan metode tersebut. Manajemen perlu memperhatikan cara staf dalam menangani keluhan tamu guna meningkatkan pelayanan.

Penelitian lainnya yaitu dilakukan oleh Arief (2019) menggunakan metode Purposive sampling, dengan pertimbangan bahwa individu yang berkompeten dan memiliki pengalaman kerja yang cukup lama dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam. Jumlah populasi penelitian sebanyak 6 orang karyawan di departemen front office. Hasil dari penelitian adalah Penanganan keluhan tamu, meliputi langkah-langkah "Hear them out, Empathize, Apologize, Taking action, dan Follow up" dinilai sudah memadai dan mencapai hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan teori yang ada.

Penelitian Selanjutnya yang dilakukan oleh Haryandini dan Widhiastuty (2022). Penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf front desk memainkan peran penting dalam menangani keluhan tamu secara efektif. Beberapa hal penting untuk bisa meningkatkan efektifitas penanganan keluhan tamu adalah dengan mengikuti SOP, berkoordinasi dengan baik, menghadiri briefing secara teratur, meningkatkan keterampilan komunikasi, dan menjaga sikap ramah untuk memastikan kenyamanan tamu selama menginap. Keterbaruan penelitian ini yaitu tentang penerapan metode ILEAD (identify, listen, empathize, apologize, deliver solution) di front office department agar menangani keluhan tamu dengan baik dan benar di Intercontinental Bali Resort dikarenakan sangat penting untuk menangani keluhan tamu dengan baik dan benar agar meningkatkan pengalaman tamu selama menginap. Selain itu juga metode ILEAD tersebut sering digaungkan oleh Learning and Development department ketika ada staf/trainee yang akan masuk di Intercontinental Bali Resort. Penelitian ini ingin melihat tentang penerapan metode ILEAD di front office department. Menurut Haryandini dan Widhiastuty (2022), Front Office department merupakan representasi utama dari suatu hotel, di mana segala permasalahan yang dihadapi oleh tamu akan diatasi melalui Front Office. Maka dari itu sangat penting seorang staff front office memiliki wawasan yang luas dalam penanganan keluhan tamu.

### ***Identify, Listen, Empathize, Apologize, Decide (ILEAD)***

#### **Pengertian ILEAD**

Menurut Collier (2012) strategi penanganan keluhan dapat menggunakan metode ILEAD yaitu Identify (identifikasi), Listen (mendengarkan), Empathize (empati), Apologize (permintaan maaf) dan Decide (pengambilan keputusan). Adapun pengertian ILEAD secara lengkap sebagai berikut

1. Identify Mengidentifikasi masalah atau keluhan yang disampaikan oleh tamu. Penting untuk sepenuhnya memahami sumber ketidakpuasan atau masalah yang dialami oleh tamu
2. Listen Mendengarkan dengan seksama. Memberikan perhatian penuh pada tamu dan biarkan mereka mengekspresikan keluhan mereka sepenuhnya. Mendengarkan dengan teliti dan hindari memberikan respons tergesa-gesa. Memberikan kesempatan pada tamu untuk menjelaskan dengan rinci apa yang membuat mereka tidak puas.
3. Empathize Menunjukkan empati kepada tamu. Cobalah memahami perasaan dan perspektif mereka. Sampaikanlah bahwa staff dapat

merasakan kekecewaan atau ketidakpuasan yang mereka alami. Dengan cara menunjukkan empati, staff dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan tamu dan membuat mereka merasa didengar, dihargai, dan dipahami.

4. Apologize. Memberikan permintaan maaf yang jujur dan tulus untuk menunjukkan bahwa staff memahami pentingnya kepuasan tamu dan mengakui tanggung jawab atas situasi yang tidak memuaskan.
5. Decide Mengambil keputusan yang tepat untuk menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan tamu. Berdasarkan pemahaman atas keluhan tersebut, berikan solusi atau tindakan korektif yang sesuai dengan situasi dan aturan yang berlaku. Pastikan solusi yang ditawarkan memadai dan realistis untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh tamu.

Menjalankan metode ILEAD ini dalam penanganan keluhan dapat membantu menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Dengan mengidentifikasi, mendengarkan, menunjukkan empati, meminta maaf, dan mengambil keputusan yang tepat, dapat mengatasi keluhan dengan efektif serta memperbaiki hubungan dengan tamu. Karena menurut Putri dan Wicaksono dalam Suardana dan Nurhayati, (2019) seorang front office staff memiliki keharusan untuk mengatasi keluhan atau komplain tamu secara profesional.

Meskipun dalam pelayanan kepada tamu terjadi hambatan, penting untuk dapat menanggapi masalah atau keluhan yang muncul dengan baik. Menyelesaikan keluhan tamu dengan cermat dan tepat adalah kunci dalam memastikan kepuasan pelanggan dan menjaga agar mereka tetap loyal

### **Penerapan ILEAD**

Metode ILEAD sudah diterapkan pada koperasi IHG sejak tahun 2013 adapun beberapa merek hotel IHG sebagai berikut Holiday Inn, Holiday Express, Holiday Club Vacations, Avid, Staybridge Suites, Atwell Suites, Candlewood Suites, Indigo Hotel, Even Hotel, Hualuxe, Crowne Plaza, Voco, Six Sense, Regent, Intercontinental, Kimpton. Metode ILEAD diterapkan di seluruh koperasi IHG dipergunakan untuk menangani keluhan tamu, dalam penerapannya metode ILEAD tercantum dalam manual guideline IHG <https://www.slideshare.net/slideshow/intercontinental-hotels-andresortsintroducingihgrewardsclubmembercheckinexperiencemanual/144468265>

### **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis perbandingan dengan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan front office manager tentang penerapan ILEAD di front office department di Intercontinental Bali Resort dan observasi yang dilakukan di front office department terkait penerapan ILEAD oleh staf front office dalam penanganan keluhan tamu di Intercontinental Bali Resort berdasarkan data yang didapatkan tersebut akan di Tarik kesimpulan tentang penerapan metode ILEAD di Intercontinental Bali Resort.

## **HASIL PENELITIAN**

Data penelitian diperoleh dari kegiatan wawancara yang dilakukan dengan front office manager hotel x berkaitan tentang penerapan metode ILEAD pada front office department, observasi secara langsung yang dilakukan menggunakan checklist yang berkaitan tentang penerapan ILEAD pada staf di front office department dan observasi tidak langsung yang dilakukan dengan melihat komentar pada OTA

1. Penerapan ILEAD tidak hanya untuk menangani keluhan tamu bisa juga digunakan untuk berinteraksi langsung dengan tamu
2. ILEAD sudah diterapkan di hotel x sejak tahun 2013 dalam rangka mengikuti standar yang sudah diterapkan oleh koperasi hotel x, setelah ILEAD diterapkan terdapat perkembangan seperti dengan banyaknya ditemukan bad comment menjadi good comment terhadap pelayanan staf front office dalam penanganan keluhan tamu di hotel x
3. Staf mendapatkan pelatihan berupa modul yang dapat diakses langsung melalui website pelatihan koperasi hotel x dalam website tersebut terdapat modul pelatihan berupa video demonstrasi terkait penerapan ILEAD yang dilakukan oleh ambassador hotel x, modul tersebut berdurasi dari 30 menit sampai dengan 1 jam
4. Dalam penerapan ILEAD tahapan listen dan empathize ditekankan dikarenakan Listen agar staff benar benar tahu apa yang menjadi permasalahan tamu dalam penanganan keluhan dan juga empathize dimana jika staf menunjukkan empati terkait permasalahan tersebut, tamu akan merasa keluhannya didengar karena staf menunjukkan empati yang dalam terkait permasalahan mereka
5. Staff paham benar terkait metode ILEAD tersebut dalam penggunaannya sehari hari baik itu dalam penanganan keluhan maupun berinteraksi dengan tamu menggunakan metode ILEAD beliau yakin seluruh staff paham 80 persen metode ILEAD, dalam 20 persen sisanya dikarenakan mereka jarang dalam 39 menangani keluhan tamu jadi mereka terkadang lupa tahapan tahapan dalam penanganan keluhan tamu seperti ILEAD.
6. Terdapat selisih 20 persen dalam pemahaman oleh staff front office, mereka biasanya jarang atau tidak pernah menangani keluhan tamu sebelumnya. Jika hal ini terjadi kita akan melakukan coaching langsung yang akan dilakukan oleh atasannya mengenai penanganan keluhan menggunakan metode ILEAD.
7. Segala keputusan yang diambil oleh staff front office sudah tepat dalam penanganan keluhan tamu tergantung dalam tingkatan keluhannya jika mereka dirasa tidak mampu memberikan keputusan yang tepat/memerlukan otoritas yang lebih tinggi dalam penanganan keluhan tamu mereka akan meminta saran langsung dari manajer terkait tindakan apa yang tepat untuk menangani keluhan tersebut atau manajer akan langsung mengambil alih permasalahan tersebut jika dirasanya staff tersebut tidak bisa menangani keluhan tersebut.

8. Penerapan ILEAD Sangat efektif dikarenakan staff lebih menyadari/paham tahapan tahapan dalam penanganan keluhan tamu yang tepat agar mereka bisa memberikan keputusan yang tepat melalui tahapan- tahapan yang sudah diterapkan dan berhasil menciptakan tamu yang tidak puas tersebut menjadi puas.

Observasi yang dilakukan pada front office department hotel x untuk mengetahui Pengamatan yang dilakukan terhadap front desk agent di Intercontinental Bali Resort yang berjumlah 3 orang. Observasi dilakukan pada hari minggu 28 april 2024 sampai dengan 4 mei 2024. Adapun hasil yang telah dilakukan dapat dilihat hasil dibawah yaitu hasil observasi.

1. Sudah semua staf front office di Intercontinental Bali Resort sudah menerapkan ILEAD dalam menangani keluhan ataupun berinteraksi dengan tamu.
2. Semua staf sudah mengidentifikasi permasalahan tamu untuk mengetahui apa yang menjadi permasalahan tamu tersebut.
3. staf sudah mendengarkan dengan baik permasalahan tamu namun, staf perlu lebih fokus lagi dalam mendengarkan yang menjadi permasalahan tamu, agar tamu tersebut tidak perlu mengulang perkataannya berkali kali
4. Staf perlu lebih memberikan ekspresi yang lebih menjiwai lagi dalam berhadapan dengan tamu terkait permasalahan yang dihadapi tamu, agar tahapan ini tidak hanya menjadi sekedar lewat saja.
5. Staf sudah mengucapkan permintaan maaf terkait apa yang menjadi permasalahannya, namun masih ditemukan yang belum mengucapkan permintaan maaf yang tulus (permintaan maaf tersebut hanya sekedar diucapkan tanpa memberikan mimik wajah yang tepat/empati)
6. Staf sudah mampu memberikan keputusan yang tepat dalam menangani permasalahan yang dihadapi tamu.
7. Tamu merasa tindakan yang dilakukan oleh staf sudah tepat terkait permasalahan yang dihadapinya.
8. Dalam proses penanganan keluhan tamu staf front office sudah menerapkan ILEAD dengan benar namun, masih ada beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan lagi.

Observasi yang kedua yaitu observasi secara tidak langsung yang dilakukan melihat review pengalaman tamu selama menginap di hotel, review diambil pada rentang waktu periode bulan Februari - Mei 2024 pada 3 online travel agent yang berbeda. Adapun hasil observasi yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 3.1 observation table

Tabel 1. Review dari Online Travel Agent: IHG, Tripadvisor, Booking.com  
Periode Januari 2024 - Mei 2024

Jenis komentar	Isi komentar	OTA
<i>Good comment</i>	Tamu sangat puas akan pelayanan yang dilakukan oleh staf, staf benar benar memenuhi segala keinginan tamu selama menginap di hotel tamu juga menambahkan manajer sangat ramah dan profesional dalam berhadapan langsung dengan dia	<i>IHG</i>
<i>Good comment</i>	Tamu benar- benar terkesan tentang staff yang secara profesional memenuhi kebutuhannya dalam segala informasi yang dibutuhkan selama menginap di hotel, dan juga sambutan yang ramah baik dia dari <i>check in</i> ke hotel sampai dengan <i>check out</i> di hotel.	<i>IHG</i>
<i>Bad comment</i>	Tamu berkomentar bahwa <i>reception</i> terkesan kaku, dan tidak memberi informasi yang jelas kepadanya, dan sangat terlihat tidak bersahabat	<i>IHG</i>
Respon terhadap <i>bad comment</i>	Pertama balasan mengidentifikasi yang menjadi permasalahan tentang staf harus mengetahui mengenal member IHG, listen/mendengarkan balasan dengan respon waktu 1 minggu setelah tamu tersebut mengeluh di OTA, balasan tidak menerapkan empati langsung kepada permintaan maaf terkait permasalahan tersebut dan dan balasan tidak memiliki menerangkan apa tindak lanjut yang diberikan terkait permasalahan tersebut.	
<i>Bad comment</i>	Tamu mengajukan keluhan dikarenakan kamar yang dipesan belum siap padahal sudah saat <i>check in time</i> (tamu diba pukul 3.30) dan kamar baru siap 1 jam setelahnya, selain itu juga setelah masuk kedalam kamar tamu tersebut menemukan serangga dan meminta langsung bertemu <i>Resort Manager</i> untuk menghadapi permasalahan tersebut, namun beliau menolak untuk bertemu langsung di kamar tamu dan tamu harus bertemu di <i>lobby</i> , kemudian beliau tidak melakukan tindak lanjut terkait	<i>IHG</i>
Respon terhadap <i>bad comment</i>	Balasan mengidentifikasi yang menjadi permasalahan tamu tersebut yaitu kamar sedang mengalami sedikit perbaikan, listen komen dibalasa setelah 3 hari tamu mengeluh, balasan terdapat empati berupa menunjukkan kata empati yang tepat untuk permasalahan tamu tersebut, apology balasan mengucapkan permintaan maaf terkait yang menjadi	

	permasalahan tersebut dan tindak lanjut yang diberikan yaitu tamu diberikan kompensasi kepada tamu tersebut jika datang kembali ke hotel atau bias kontak langsung email hotel.	
<i>Good comment</i>	Tamu berkomentar bahwa pelayanan yang dilakukan <i>section</i> FO yaitu <i>concierge</i> sangat luar biasa, permintaan tamu dipenuhi secara baik dikarenakan staf tersebut sangat membantu tamu dalam mengarahkan tamu ke suatu tempat wisata	<i>Tripadvisor</i>
<i>Good comment</i>	Tamu merasa staff sangat ramah, pelayanan dan kepedulian yang ditunjukkan oleh staf dan manajer sangat membuat pengalaman tamu sangat berkesan	<i>Tripadvisor</i>
<i>Good comment</i>	Tamu memberikan kesan yang sangat baik kepada staf di hotel dikarenakan mereka sangat penuh perhatian, dan memenuhi apa yang diperlukan tamu selama mereka menginap	<i>Tripadvisor</i>
<i>Good comment</i>	Tamu merasa staf perhatian terhadap mereka, ketika <i>check in</i> kamar mereka belum siap namun staf berusaha dengan baik agar tamu agar kamar mereka siap.	<i>Booking.com</i>

Bedasarkan hasil observasi yang didapatkan baik secara langsung dan tidak langsung dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar staf di front office sudah menerapkan metode ILEAD dengan baik dan benar dengan ditemukannya banyak komentar positif terkait penanganan keluhan yang dilakukan oleh staf namun masih ditemukan sebagian kecil staf kurang dalam menangani keluhan tamu yang ditemukan dalam observasi langsung melalui OTA dan observasi secara langsung.

## PEMBAHASAN

### Implementasi dan Penggunaan Metode ILEAD di Hotel Sejarah dan Penerapan Metode ILEAD

Metode ILEAD mulai diperkenalkan pada tahun 2013. Metode ini diterapkan di hotel untuk menyesuaikan dengan seluruh operasi hotel IHG di seluruh dunia, karena hotel-hotel IHG menggunakan metode tersebut untuk berinteraksi dan menangani keluhan tamu. Metode ILEAD dipilih karena dirasa cocok dalam menangani keluhan tamu, sesuai dengan keputusan dari meeting petinggi IHG. Sebelum metode ILEAD diterapkan, Intercontinental Bali Resort hanya menggunakan metode sederhana yang terdiri dari Identify, Empathize, Apology, dan Follow Up. Dampak penerapan metode ILEAD di Intercontinental Bali Resort sangat positif. Tamu yang awalnya mengajukan keluhan menjadi puas dengan tindak lanjut yang dilakukan oleh staf front office. Banyak komentar negatif berubah menjadi positif berkat penanganan keluhan yang tepat oleh staf, meningkatkan citra baik hotel.

### **Pelatihan Staf Mengenai ILEAD**

Pelatihan untuk memperkenalkan metode ILEAD di Intercontinental Bali Resort dilakukan oleh departemen front office dengan tujuan memastikan staf memahami penerapan metode tersebut dengan benar. Pelatihan ILEAD termasuk mandatory training, yang wajib diikuti oleh seluruh staf front office setiap tahun. Pelatihan ini mencakup modul pelatihan yang berlangsung selama 30 menit hingga 1 jam, termasuk video, demonstrasi, dan modul online yang diperbarui setiap tahun agar staf tidak bosan. Pelatihan ini dapat diakses melalui website resmi [mylearning.ihg.com](http://mylearning.ihg.com) oleh staf resmi IHG.

### **Pemahaman Staf Terhadap ILEAD**

Pemahaman staf front office mengenai metode ILEAD umumnya baik, dengan tingkat pemahaman mencapai 80 persen. Namun, terdapat 20 persen staf yang belum sepenuhnya memahami ILEAD, yang menyebabkan keluhan tamu tidak selalu ditangani dengan baik. Beberapa staf menunjukkan empati dan permintaan maaf yang kurang ekspresif, dan ada keluhan tentang keterlambatan dalam penanganan check-in. Untuk mengatasi kesenjangan ini, departemen front office berupaya memberikan pelatihan tambahan dan coaching oleh atasan.

### **Efektifitas dan Tantangan Dalam Penerapan ILEAD**

#### **Efektifitas Penerapan ILEAD**

Penerapan metode ILEAD di Intercontinental Bali Resort memiliki dampak positif. Staf front office menjadi lebih memahami tahapan penanganan keluhan tamu, yaitu Identify, Listen, Empathize, Apology, dan Deliver Solution. Tahap listen dan empathize sangat penting karena membantu meredakan emosi tamu dan menentukan solusi yang tepat. Banyak tamu yang awalnya memberikan komentar negatif berubah menjadi positif karena penanganan yang tepat oleh staf. Sikap ramah dan perhatian staf selama masa menginap juga meningkatkan kepuasan tamu dan citra hotel.

#### **Tantangan Dalam Implementasi ILEAD**

Meskipun penerapan ILEAD efektif, ada beberapa tantangan yang dihadapi. Pemahaman staf yang kurang merata, dengan 20 persen staf yang belum sepenuhnya memahami metode ILEAD, menyebabkan inkonsistensi dalam penanganan keluhan. Pelatihan yang hanya dilakukan setahun sekali dan hanya secara online juga menjadi tantangan. Selain itu, coaching yang tidak selalu konsisten dan pemahaman atasan yang berbeda-beda mempengaruhi penerapan ILEAD oleh staf.

### **Analisis Keputusan dan Rekomendasi Peningkatan**

#### **Proses Pengambilan Keputusan (Decide)**

Dalam proses pengambilan keputusan keluhan tamu dengan metode ILEAD, staf front office harus mengikuti tahapan Identify, Listen, Empathize, Apology, dan Deliver Solution. Jenis keluhan dibagi menjadi keluhan ringan yang dapat ditangani oleh staf biasa, seperti masalah kamar, dan keluhan berat yang memerlukan penanganan oleh duty manager ke atas, seperti keluhan

tentang pelayanan yang tidak memuaskan. Proses pengambilan keputusan membutuhkan kerjasama tim yang baik untuk memastikan keluhan tamu ditangani profesional, efisien, dan cepat.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan analisis data dari wawancara, observasi langsung, dan tidak langsung, kesimpulan dapat ditarik terkait penerapan metode ILEAD di front office department Intercontinental Bali Resort dalam menangani keluhan tamu. Pemahaman staf terhadap metode ILEAD mencapai 80%, dengan staf menerapkan metode ini secara efektif dalam berinteraksi dengan tamu, terbukti dari feedback positif di situs-situs online seperti IHG, TripAdvisor, dan Booking.com. Namun, dari wawancara dengan front office manager, terdapat kesenjangan 20% dalam pemahaman staf terhadap metode ILEAD, yang disebabkan oleh kurangnya pengalaman dalam menangani keluhan tamu, terlihat dari observasi langsung dan tidak langsung. Perlu perbaikan pada tahapan apology, penerapan empati, serta solusi terkait permasalahan tamu untuk konsistensi pelayanan yang lebih baik. Menutupi kesenjangan ini sangat penting agar pengalaman tamu dan konsistensi pelayanan di hotel dapat ditingkatkan. Adapun rekomendasi untuk peningkatan sebagai berikut:

- 1 Meningkatkan Frekuensi Pelatihan: Mengadakan mandatory training ILEAD lebih sering, tidak hanya setahun sekali.
- 2 Variasi Metode Pelatihan: Menggunakan variasi metode pelatihan seperti simulasi, roleplay, dan studi kasus untuk membuat pelatihan lebih menarik dan interaktif.
- 3 Penguatan Budaya ILEAD: Mengkomunikasikan metode ILEAD secara berkala kepada seluruh staf, memberikan penghargaan pada staf yang berhasil menangani keluhan dengan baik, dan melakukan pengawasan dan pembinaan berkala.
- 4 Pemantauan dan Evaluasi: Melakukan survei kepuasan tamu terhadap penanganan keluhan dan observasi langsung untuk evaluasi penerapan ILEAD.
- 5 Peningkatan Kerjasama: Memastikan kerjasama yang baik antara staf biasa dengan atasan dalam penanganan keluhan tamu untuk memastikan keluhan tertangani dengan baik dan benar.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Penelitian lanjutan dapat difokuskan pada beberapa area kunci untuk memperdalam pemahaman tentang penerapan metode ILEAD di front office department Intercontinental Bali Resort. Pertama, efektivitas variasi metode pelatihan seperti simulasi, roleplay, dan studi kasus dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan staf dalam menerapkan ILEAD dapat dieksplorasi lebih lanjut. Kedua, evaluasi dampak penguatan budaya ILEAD terhadap kepuasan tamu perlu diteliti, khususnya bagaimana pengenalan dan penghargaan staf yang berhasil menangani keluhan mempengaruhi persepsi tamu. Penelitian juga dapat dilakukan secara longitudinal untuk memantau dan mengevaluasi konsistensi penerapan ILEAD selama periode yang lebih panjang, serta dampaknya terhadap penanganan keluhan tamu. Selain itu, analisis

mendalam tentang kesenjangan pemahaman staf, terutama mereka yang memiliki pengalaman lebih sedikit dalam menangani keluhan, akan memberikan wawasan mengenai kendala-kendala spesifik yang mereka hadapi. Terakhir, penting untuk meneliti pengaruh kerjasama antara staf biasa dan supervisor terhadap keefektifan penyelesaian keluhan tamu, guna memahami sejauh mana kolaborasi ini memengaruhi hasil penanganan keluhan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat dalam meningkatkan penerapan metode ILEAD dan mengatasi kesenjangan dalam pemahaman dan praktik di lapangan.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada rekan-rekan yang telah memberikan saran dan masukan berharga untuk makalah ini. Bantuan keuangan yang diterima juga sangat dihargai, karena telah memberikan dukungan yang signifikan dalam menyelesaikan penelitian ini. Kontribusi semua pihak sangat berharga dan tidak ternilai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I. A. S. P., & Suprastayasa, I. G. N. A. (2022). Persepsi Mahasiswa Pariwisata Terhadap Perkuliahan Praktik Secara Daring: Studi Kasus Program Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 21(1), 57-66.
- Ciptasari, D. A., Pitanatri, P. D. S., & Adinda, C. (2024). The Influence of Social Media Marketing Instagram and Electronic Word of Mouth TripAdvisor on Purchase Interest at The Stones, Legian-Bali. *Indonesian Journal of Applied and Industrial Sciences (ESA)*, 3(4), 369-380.  
<https://doi.org/10.55927/esa.v3i4.9821>
- Collier, L.E. (2012). A Key To Simple Customer Service. <https://hidevelopmentinfo.wordpress.com/2012/04/27/a-key-to-simplecustomer-service/>. (diakses pada tanggal 21 November 2023)
- Damanik, J., Priyambodo, T. K., Wibowo, M. E., Pitanatri, P. D. S., & Wachyuni, S. S. (2022). Travel behaviour differences among Indonesian youth in Generations Y and Z: pre-, during and post-travel. *Consumer Behavior in Tourism and Hospitality*, ahead-of-print.
- Indrayani, I. G. A. P. W., Sekarti, N. K., Adi, I. A. S. P., Arthini, N. N. S., & Pitanatri, M. U. (2024). Decoding Emotional Intelligence of Hospitality Workforce in Bali: Generation Z Perspectives. *TRJ Tourism Research Journal*, 8(1), 90-110.
- Komang, N. K. T. A. N., Aprelia, T., & Pitanatri, P. D. S. (2021). Efektivitas Penerapan E-commerce Melalui Website Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Ayodya Resort Bali. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 3(1), 28-36.
- Pramesti, I. D. A. A., Iswarini, N. K., & Adi, I. A. S. P. (2023). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Ubud Pada Masa New Normal: Studi Kasus Hotel The Shala Ubud. *Jurnal Kepariwisata*, 22(1), 37-46.
- Rendrawan, G., Trianasari, Dan Yudha, A.A.Ngr. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen perhotelan dan Pariwisata*. April 2020. Vol 3; hal 10- 19.
- Suarka, F.M., Pertiwi, P.R., Dan Setiawan, I.B.D. (2018). Upaya Guest Relation Officer Dalam Menangani Keluhan Tamu Peserta Mice Di Hotel Kawasan Itdc Nusa Dua Bali. November 2020. Vol 2; hal 144- 156
- Sukamerta, I.K.N., dan Andiani, N.D.(2020). Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort

Baruna Bali. Jurnal Manajemen perhotelan dan Pariwisata. April 2020. Vol 3; hal 36-41.

Suardana, I.K., Dan Wandani.A. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan). Agustus 2020. Vol 3; hal 39-50.

Sitanggang, A.C. (2017). Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen DiHotel Grand Praba Bandar Lampung. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung Bandar. Diakses dari [http://digilib.unila.ac.id/26275/20/SKRIPSI\\_20TANPA\\_20BAB\\_20PEMBAHASAN.pdf](http://digilib.unila.ac.id/26275/20/SKRIPSI_20TANPA_20BAB_20PEMBAHASAN.pdf)

Nugraha, Y. (2012) Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice. Universitas Indonesia Library. Diaksesdari

Wagey, A. B., Pitanatri, P. D. S., & Sujatha, D. K. (2020). Marketing Communications Mix Strategy to Improve Room Sales at The Ritz Carlton Jakarta Mega Kuningan. 4(1), 45-61.