

# **PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN THE VIEW HOTEL ROYAL ASNOF PEKANBARU**

**Oleh : Septi Riana Putri**

**Pembimbing : Rd. Siti Sofro Sidiq**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## ***Abstract***

*The rapid development of the world of tourism is not only marked by the number of tourist attractions but also can be marked by the number of new hotels built in various cities. A good hotel is judged by the good or not service provided. Good and bad service determines whether or not many complaints are given by guest. The complaints is given by guests must be resolved by the hotel staff, especially the waiter because dealing directly with guests when complaints occur in the restaurant. The handling complaints must has stages in solution. And everything must be resolved quickly and precisely. This study aims to determine how to handle complaints that occur in The View Hotel Royal Asnof Pekanbaru restaurant. This research uses descriptive qualitative method to analyze problems based on data collection techniques of interviews, observations, and documentation which can then be drawn conclusions. The subject of this research was obtained from interviews with key informants like HRD, F&B Service Manager, Supervisor, and Waiters. And the results of the research carried out like how the hotel's staff especially the waiter when their trying to handle the complaints. And the handling complaints is focused on complaints that occur because of the service and attitude the waiters when their are face up to the guest. Although this does not rule out the possibility of a complaint in the future because it cannot be avoided, therefore special attention is needed for handling the complaint. So the restaurant The View Hotel Royal Asnof Pekanbaru can not be said regardless of the name of the complaint.*

*Keywords: The Handling of Guest Complaints*

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan industri pariwisata di Indonesia membawa dampak baik bagi pendapatan negara. Perkembangan industri pariwisata ini dapat dilihat dari banyaknya hotel-hotel yang berdiri tinggi menjulang dan ramainya turis yang datang berkunjung ke Indonesia. Riau merupakan provinsi dari Pekanbaru yang mulai mengalami dampak dari perkembangan industri pariwisata. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wisatawan yang datang berkunjung ke Riau. Mulai dari berkunjung dengan maksud untuk berlibur hingga dengan tujuan bisnis.

Seiring tingginya tingkat kunjungan ke Pekanbaru, maka naik pula tingkat kunjungan tamu pada hotel yang ada di Pekanbaru. Terutama hotel yang terletak di daerah atau kawasan yang dekat dengan pusat kota dan bandara. Sebagai contoh Hotel Royal Asnof yang terletak di Jl. Tuanku Tambusai. Hotel yang terletak di pusat kota dan cukup dekat dengan bandara maupun pusat perbelanjaan membuat hotel ini tak sepi dari pengunjung. Hotel Royal Asnof mendapatkan sertifikasi hotel berbintang 3 (tiga). Kemudian dapat dikatakan bahwa hotel besar dan sudah berbintang 3 (tiga) tidak menjamin hotel tersebut terlepas dari yang namanya komplain. Komplain sendiri merupakan ekspresi ketidakpuasan seorang individu terhadap perlakuan yang

didapatnya, terutama tentang pelayanan. komplain bisa terjadi departemen mana saja di hotel jika pegawainya ataupun fasilitasnya tidak berjalan semestinya.

Maka dari itu, penulis akan mengangkat tema tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji dengan judul **“Penanganan Keluhan Tamu oleh Pramusaji di Restoran The View Hotel Royal Asnof Pekanbaru.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa saja faktor yang menyebabkan tamu memberikan komplain kepada pramusaji di restoran hotel Royal Asnof Pekanbaru.
2. Bagaimana upaya pramusaji menghadapi komplain tamu di restoran hotel Royal Asnof Pekanbaru.
3. Bagaimana upaya manajemen hotel dalam mempersiapkan karyawan yang profesional dalam menghadapi komplain.

## **1.3 Batasan Masalah**

Penulis hanya membahas mengenai Penanganan Keluhan Tamu oleh Pramusaji di Restoran The View Hotel Royal Asnof Pekanbaru.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan tamu memberikan komplain kepada di restoran hotel Royal Asnof Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pramusaji dalam menghadapi komplain di restoran hotel Royal Asnof Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui upaya manajemen hotel dalam

mempersiapkan karyawan yang professional dalam menangani komplain.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mahasiswa
2. Bagi Pemerintahan
3. Untuk Objek Wisata

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan jenis dari akomodasi berupa bangunan yang menyediakan produk dan jasa seperti penginapan, minuman dan makanan yang dikelola secara komersial. Dari penjabaran definisi para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu usaha jasa yang mendukung sarana kegiatan pariwisata, yang mana dalam pengelolannya dilakukan secara baik dan profesional yang kemudian didukung oleh pekerja yang memiliki keterampilan di dunia perhotelan.

#### 2.2 Pengertian Restoran

Restoran merupakan suatu layanan yang khusus bergerak dibidang makanan dan minuman yang mana hal tersebut mendatangkan keuntungan yang targetnya adalah tamu yang bisa berupa individu maupun kelompok (Ninemeier dan Hayes (2006)),

#### 2.3 Definisi Pramusaji

Pramusaji atau waiter dan waitress merupakan karyawan yang bekerja di restoran yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melayani tamu yang datang ke restoran sebaik mungkin, mengambil pesanan makanan serta minuman dari tamu yang kemudian mengantarnya kembali atau menyajikannya. Serta

melakukan *clear up* dan *table setting*, Marsum (2005, 90).

Marsum (2005) mengatakan ciri-ciri seorang pramusaji yang baik yaitu :

- 1) Memiliki kesadaran sosial tinggi
- 2) Memiliki kebiasaan dan sifat yang bagus
- 3) Bisa berkomunikasi dengan baik terhadap tamu
- 4) Memiliki kepribadian yang sopan, ramah tamah, serta ceria
- 5) Memiliki jiwa pedagang
- 6) Dan siap siaga dalam hal melayani tamu

#### a. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji

Menurut (Marsum : 2005) Pramusaji memiliki tugas dan tanggung jawab secara umum adalah sebagai berikut :

- 1) Pre opening atau sebelum restoran dibuka
- 2) During Operation atau saat restoran beroperasi
- 3) After Closing atau saat restoran sudah tutup

#### 2.4 Pelanggan / Customer

Pelanggan atau *customer* merupakan orang atau individu maupun kelompok yang menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan.

##### 1. Jenis-Jenis Pelanggan

- a) *Internal customer*
- b) *External customer*

#### 2.5 Definisi Komplain

Keluhan atau komplain adalah rasa ketidakpuasan konsumen yang diekspresikan serta disampaikan kepada pihak penyedia pelayanan terhadap jasa yang diberikan. Komplain sendiri termasuk kategori hal tidak baik atau negatif yang terjadi karena seseorang berekspektasi terlalu tinggi terhadap sesuatu sehingga tidak sesuai dengan kenyataan (James, 2006:20). Perilaku

komplain atau keluhan yang diberikan oleh konsumen merupakan hal yang mencakup perilaku pelanggan yang terjadi ketika mereka merasa tidak puas atas suatu pelayanan serta pembelian yang mereka terima (Sunarto,2006:25).

## 2.6 Tujuan Komplain

Tujuan komplain atau keluhan sendiri terbagi menjadi 4 (empat) Lovelock dan Wirtz, Mussry (2011:118) yaitu:

1. Untuk mendapatkan kompensasi (Restitusi)
2. Untuk mengungkapkan atau melampiaskan amarah konsumen
3. Sebagai sarana untuk peningkatan pelayanan
4. Berdasarkan dari sifat altruistik

## 2.7 Jenis-Jenis Komplain

Norwel (2005:27) mengatakan bahwa keluhan terbagi atas 4 (empat) yaitu :

1. *Mechanical Complaints*
2. *Atitudinal Complaints*
3. *Service – Related Complaints*
4. *Unusual Complaints*

## 2.8 Penanganan Komplain

Adi Sunarno (2006 : 325 – 328) mengatakan cara penyelesaian atau penanganan keluhan menggunakan cara *HEAT*, yaitu :

1. *Heat them out*
2. *Empathize*
3. *Apologize*
4. *Taking proper action and follow up*

## 2.9 Respon Perusahaan Terhadap Keluhan

Para ahli (Karatepe dan Ekiz) 2006, respon perusahaan terhadap penanganan komplain antarlain :

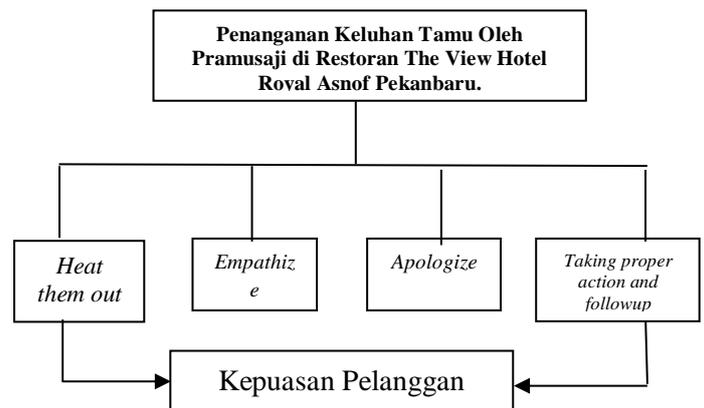
1. Permintaan maaf.
2. Penebusan
3. Ketepatan

4. Fasilitas
5. Penjelasan
6. Perhatian
7. Upaya

## 2.10 Konsep Operasional

Kajian ini berdasarkan penanganan keluhan yang terjadi di perusahaan atau perhotelan yang dikhususkan untuk bagian restoran yang di tangani oleh pramusaji. Penanganan keluhan sendiri dilakukan saat terjadi komplain di suatu restoran yang mana seorang pramusaji. Berdasarkan konsep tersebut, penanganan keluhan ini bisa di tangani dengan metode *HEAT* sesuai yang di kemukakan oleh para ahli Adi Sunarno. Metode ini digunakan untuk melakukan penanganan komplain secara umum.

## 2.11 Kerangka Pemikiran



Adi Soenarno (2006 : 325-328)

## BAB III METODELOGI PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis bermaksud untuk menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi dilapangan kemudian dijelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji

hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Hotel Royal Asnof Jl. Tuanku Tambusai No.106, Tengkerang Bar., Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28123.

Phone : +62 761 7893011

Website : <http://royalasnofhotel.com/>  
email : [reservation@royalasnofhotel.com](mailto:reservation@royalasnofhotel.com)

#### b. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan terhitung sejak September 2019 hingga Desember 2019.

### 3.3 Key Information

Peneliti menjadikan key information dalam penelitian ini adalah para karyawan atau pramusaji serta Supervisor dan Manager yang berada di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru dan dibantu dengan teknik studi observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam bersama para informan.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

#### a. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian dilapangan diolah dengan maksud agar dapat memberikan informasi atau keterangan yang berguna untuk dianalisis. Sesuai dengan topik masalah dan tujuan penelitian, metode teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik kualitatif deskriptif.

- a. Reduksi Data ( *Data Reduction* )

- b. Penyajian Data ( *Display Data* )

- c. Penarikan Kesimpulan.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran umum Hotel Royal Asnof Pekanbaru

Hotel Royal Asnof merupakan hotel yang bersertifikasi bintang 3 (tiga) yang mana terletak di Jalan Tuanku Tambusai No 106 Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Hotel Royal Asnof sendiri memiliki keunggulan dengan letaknya yang cukup strategis dimana terletak di tengah kota Pekanbaru. Dan juga dekat dengan pusat perbelanjaan dan hiburan besar di Pekanbaru yaitu Living World Mall, SKA Mall, Transmart, Plaza Citra, Giant serta dekat juga dari bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Menurut HRD dan beberapa staf serta karyawan yang bekerja di hotel Royal Asnof, hotel ini mengangkat konsep hotel yang terkesan mewah dan elegan yang mana terlihat pada desain dari interiornya. Seperti pada desain interior *Ballroom* yang terlihat mewah dan megah, dengan kapasitas yang cukup besar untuk acara *meeting* dan *wedding*. Desain yang mewah dan elegan ini didapat atau didasari dari ide **Arif Rahman Asri** yang merupakan anak dari **H. Asri Janahar, SE, MM** pemilik dari Royal Asnof ini. Beliau sendiri yang mendesain interior hotel dengan acuan dari hotel-hotel besar di ibukota sehingga hotel ini menonjolkan sisi estetika dan *high quality* untuk desain interiornya.

##### 4.1.1 Sejarah singkat Hotel Royal Asnof Pekanbaru

Pada tahun 1984, Pemilik dari hotel Royal Asnof yaitu Bapak **H. Asri Janahar, SE, MM** diterima

dan mulai bekerja di PT. Caltex Pacific Indonesia yang berada di Rumbai - Pekanbaru dan PT. TOTAL di Kalimantan. dan bertepatan ditahun yang sama, orang tua dari beliau, Bapak Asri juga berniat untuk mendirikan sebuah Pabrik Furniture yang berada di Pekanbaru. Kemudian diawali dengan niat untuk membantu usaha orang tuanya dalam mendirikan Pabrik furniture di pekanbaru, beliau memutuskan untuk hijrah atau pindah dari kota Jakarta ke Pekanbaru dan kemudian menerima pekerjaan di PT. Caltex Pacific Indonesia.

Pada tahun 2014, beliau pensiun setelah berkarya selama 30 tahun di PT. Caltex Pacific Indonesia yang sekarang dikenal dengan nama PT. Chevron Pacific Indonesia. Selama bekerja di PT. Chevron Pacific Indonesia Beliau juga mencoba memulai usaha di bidang kesehatan dengan mendirikan sebuah Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda yang terletak di Jl. KH.Ahmad. Dahlan No. 163 Pekanbaru dan Pada Tahun 2000 beliau membuka usaha kuliner yaitu dengan mendirikan Rumah Makan ACC di Jl. Tuanku Tambusai Pekanbaru, selanjutnya pada tahun 2007 beliau kembali merintis usaha di Bidang Pendidikan yaitu dengan mendirikan Sekolah SD dan SMP AL Ulum Islamic School yang terletak di jalan Tuanku Tambusai No. 696 Pekanbaru.

Setelah Pensiun dari PT. Chevron Pacific Indonesia beliau kembali melanjutkan Bakat Interpretuernya dan memutuskan untuk mendirikan sebuah Hotel sesuai dengan keinginan anak Bungsu beliau **Arif Rahman Asri**. Pada Bulan maret 2015 dimulailah

Peletakan batu pertama pembangun Hotel dan kemudian pada bulan Mei 2016 Hotel dimaksud sudah mulai beroperasi dengan nama Royal Asnof Hotel yang terletak dipusat Kota Bisnis Pekanbaru yaitu di Jl. Tuanku Tambusai No. 106 Pekanbaru. Berlokasi sekitar 10 Km dari Bandar Udara Sutan Syarif Kasim II Pekanbaru, Hotel ini adalah hotel pertama yang bernaung di bawah perusahaan PT. Royal Asnof Mandiri dengan menggunakan manajemen sendiri. Hotel ini diresmikan untuk umum pada tanggal 28 Juni 2016.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Hotel Royal Asnof**

##### **VISI :**

1. Menjadi hotel terdepan dalam pelayanan dan pengelolaan,
2. Memberikan imej positif pada semua kalangan (pemilik, karyawan, tamu dan mitra kerja), Menjadi pilihan pertama bagi tamu eksekutif, mitra kerja dan karyawan,
3. Mampu mengembangkan bisnis yang berorientasi profit serta
4. Mampu mengembangkan sumber daya manusia.

##### **MISI**

1. Memberikan produk yang berkualitas
2. Mengembangkan sumber daya manusia
3. Mengedepankan hubungan baik dengan semua kalangan.

#### **4.1.3 Fasilitas dan Layanan Hotel Royal Asnof Pekanbaru**

Fasilitas kamar di Royal Asnof Hotel, hotel ini juga memiliki fasilitas *meeting room* yaitu Epiphany dengan kapasitas untuk 60 orang, Supreme dengan kapasitas 100 orang dan etherial dengan

kapasitas 40 orang, dan juga tersedia lobby lounge, *Rooftop* restoran yaitu The View Restoran yang terletak di lantai 4 (empat) gedung hotel. Dan kemudian pada tahun 2018, dibangun Ballroom untuk kapasitas 1000 orang yang dapat digunakan untuk keperluan *wedding* dan *meeting*.

Layanan yang ditawarkan oleh Hotel Royal Asnof seperti layanan kamar 24 jam, *security* 24 jam, wifi gratis disetiap kamar, layanan kebersihan harian atau *cleaning service*, *parker area*, antar jemput tamu dan *room service*.

#### **4.1.4 Struktur Organisasi Hotel Royal Asnof Pekanbaru**

Dalam pengelolaan hotel tersebut, ada beberapa orang yang bekerja dibalik jalannya suatu aktifitas dihotel beserta pelayanannya sehingga menjadikan peningkatan terhadap naiknya *occupancy* hotel tersebut.

#### **4.1.5 Tingkat Jabatan Kerja Hotel Royal Asnof Pekanbaru**

Tingkatan jabatan kerja di Hotel Royal Asnof semuanya sesuai dengan struktur organisasi yang ada di hotel tersebut.

#### **4.1.6 Aktifitas Hotel Royal Asnof Pekanbaru**

Aktifitas hotel ini sama seperti hotel pada umumnya seperti menjual produk yaitu kamar, makanan serta minuman dan menjual jasa seperti pelayanan yang prima dan lain sebagainya.

#### **4.1.7 Tugas dan Tanggung Jawab Food and Beverage Departement Hotel Royal Asnof**

Restoran di Royal Asnof tidak dapat berjalan atau beroperasi sendiri dengan hanya dibantu oleh pramusaji atau waiter/waitress. Sesuai dengan struktur organisasi yang ada di Royal Asnof, seksi pada departemen F&B

adalah F&B Manager, Supervisor, dan waiter/waitress hal ini dikarenakan Royal Asnof merupakan hotel bintang 3 (tiga) sehingga tidak begitu lengkap seksinya. Seksi pada departemen tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan alur pekerjaan mereka.

#### **4.1.8 Standar Operasional Prosedur Pramusaji dalam menghadapi keluhan**

Perusahaan atau hotel biasanya memiliki standar operasional prosedur dalam menangani keluhan atau *complaint* yang diberikan oleh tamu. Hal ini tidak berlaku di Royal Asnof. Berikut ini merupakan uraian dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada Supervisor The View Restoran Hotel Royal Asnof

*“Untuk SOP atau standar operasional prosedur dari penanganan keluhan di restoran itu belum ada yang tertulis. F&B Manager menjelaskan kepada karyawan bawahannya perihal penanganan complain atau keluhan. Seperti langkah-langkahnya yang kemudian dipraktekkan kelapangan oleh waiter/waitress di restoran. Langkah-langkah tersebut seperti pendekatan positif saat tamu sedang komplain, kemudian meminta maaf, mengontrol diri, tanggung jawab kemudian berikan respon dan solusi kita”.*(wawancara penulis dengan bapak Hendrik, Supervisor restoran The View Hotel Royal Asnof pada 28 Oktober 2019)

Melalui wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa di restoran hotel Royal Asnof Pekanbaru SOP atau standar operasional prosedur untuk penanganan keluhan atau *Handling Complaint* tidak ada yang tertulis dan resmi. Hanya ada langkah-langkah yang di beritahukan oleh *Food and Beverage Manager* bapak Abdul Malik kepada bawahannya seperti yang dikatakan oleh Supervisor dari restoran The View Royal Asnof Pekanbaru.

#### **4.2 Faktor Keluhan Tamu di Restoran The View Royal Asnof Pekanbaru**

*Complaint* atau keluhan biasa diberikan oleh tamu ketika tamu merasa dirinya tidak puas dengan pelayanan yang didapatnya. Di restoran ada banyak keluhan dilontarkan oleh tamu dengan berbagai alasan. Untuk di Royal Asnof, keluhan biasa yang diberikan tamu saat berada di restoran adalah mengenai pelayanannya. Tamu mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waiterss di Royal Asnof tidak baik. tidak hanya mengenai pelayanannya, keluhan juga datang dari berbagai macam sebab. Dikarenakan tidak semua tamu merasa nyaman dengan hal yang sama maka dari itu komplain atau keluhanpun datang dari berbagai macam sebab.

Kemudian jika dibagi lagi berdasarkan kategori banyaknya komplain yang terjadi di restoran The View, penulis membagi komplain tersebut menjadi 2 (dua) bagian yaitu *Atitudinal Complaints (Hospitality)* dan *Service-Related Complaints (Service & Food)*. Berikut ini merupakan uraian dari wawancara yang telah dilakukan oleh

penulis kepada Supervisor The View Restoran Hotel Royal Asnof.

*“Keluhan atau Complain yang didapatkan oleh waiter dan waitress di restoran dari tamu biasanya terjadi karena faktor ketidakpuasan tamu dari pelayanan yang didapatnya. Tamu banyak mengeluh dengan pelayanan yang kurang ramah, seperti waiter dan waitress yang jarang tersenyum. Keluhan lain juga ada yang dilontarkan oleh tamu seperti saat breakfast yang mana refill makanan terlambat diberikan oleh waiter dan waitress, menu makanan yang kurang bervariasi, rasa dari makanan yang kurang enak dan tidak sesuai dengan harga. Walaupun demikian banyak juga tamu yang memberi saran positive, hal ini tergantung dari tamu itu sendiri. Jika mengenai rasa makanan, tamu memiliki selera yang berbeda-beda setiap orangnya sehingga hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk keluhan atau masukan positive yang diberikan oleh tamu selanjutnya”*(wawancara penulis dengan bapak Hendrik, Supervisor restoran The View Hotel Royal Asnof pada 29 Oktober 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa banyaknya keluhan yang tamu kepada waiter dan waitress di restoran The View Royal Asnof disebabkan oleh faktor pelayanannya. Waiter dan waitress di restoran The View Royal Asnof jarang tersenyum sehingga membuat tamu mengeluh.

Keluhan yang diberikan oleh tamu juga bermacam-macam. Mulai dari mengeluh mengenai service atau pelayanan yang didapatnya juga makanan yang mereka nikmati. Banyak tamu mengeluh prihal pelayanan karena mereka merasa diabaikan oleh waiter dan waitress. Tamu yang tidak disapa dan diberikan pelayanan yang cepat terutama saat breakfast akan melakukan komplain baik secara langsung kepada waiter dan waitress yang sedang bertugas atau melakukan keluhan kepada *receptionist*.

### **4.3 Handling Complaint atau Upaya Penanganan Keluhan tamu oleh pramusaji**

Untuk penanganan keluhan tamu di restoran biasanya dilakukan tidak lebih dari 15 menit dan sebisa mungkin dilakukan secepatnya agar tidak timbul masalah baru lagi seperti yang di ucapkan oleh Supervisor restoran The View Royal Asnof. Berikut adalah uraian dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada Supervisor The View Restoran Hotel Royal Asnof

*“Dalam penanganan keluhan biasanya memiliki durasi 5 sampai 15 menit. Tergantung keluhan yang diberikan oleh tamu. Ada tamu yang mengeluh kemudian tidak bisa terima walaupun waiter/waitress sudah melakukan yang terbaik dalam menanganinya dan bahkan sudah mengikuti prosedur yang ada, yang seperti ini biasanya cukup memakan waktu. Yang kemudian penyelesaiannya akan diserahkan ke Supervisor atau F&B Manager”*(wawancara penulis dengan bapak Hendrik,

Supervisor restoran The View Hotel Royal Asnof pada 29 Oktober 2019)

Berdasarkan uraian wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa penanganan komplain atau keluhan tamu biasanya berdurasi sekitar 5 sampai 15 menit yang mana tergantung dengan besarnya masalah yang ada. Biasanya waiter atau waitress menangani keluhan tidak lebih dari 15 menit.

#### **4.3.1 Heat Them Out**

*Heat Them Out* ini merupakan langkah pertama dalam menghadapi tamu yang marah-marrah saat mengajukan keluhan atau komplain adalah mendengarkan dengan seksama semua hal yang tamu keluhkan. Dalam melakukan teknik ini pramusaji tidak dibenarkan menanggapi keluhan tamu dengan emosi dan kemudian marah kepada tamu. Walaupun sikap yang tamu berikan saat melakukan komplain menyakitkan dan menyinggung perasaan, pramusaji harus tetap profesional dalam menanggapi hal tersebut dalam customer service untuk prihal mendengarkan keluhan merupakan salah satu langkah profesional untuk mencapai *excellence service*.

Mendengarkan disini yang dimaksudkan adalah mendengarkan secara aktif. Yang mana mendengarkan dengan seksama, tidak membiarkan tamu atau pelanggan berbicara sendiri sementara pramusaji sibuk mengerjakan pekerjaannya sendiri. Dalam mendengarkan keluhan tersebut, pramusaji harus dengan memandang wajah dari tamu tersebut terutama melakukan *eye contact* serta menimpali setiap kata-kata tamu dengan dengan hal

tertentu untuk menunjukkan bahwa pramusaji mendengarkan dengan seksama keluhan tamu tersebut.

#### **4.3.2 Empathize**

*Empathize* merupakan teknik penanganan keluhan dengan menunjukkan rasa empati pramusaji kepada tamu tersebut. Dalam menunjukkan empati ini pramusaji mencoba untuk merasakan apa yang dirasakan oleh tamu yang kemudian pramusaji akan mencoba untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut.

#### **4.3.3 Apologize**

*Apologize* atau meminta maaf adalah tindakan selanjutnya yang dilakukan setelah menunjukkan empati kepada tamu saat penanganan komplain. Meminta maaf tidak berarti *staff* atau pramusaji yang sedang bertugas bisa melemparkan kesalahan kepada pramusaji lain walaupun kesalahan tidak pada pramusaji tersebut. Dalam penanganan keluhan, tidak ada yang perlu disalahkan. Pada prinsipnya pramusaji meminta maaf karena telah membuat tamu merasa tidak nyaman serta tidak puas atas pelayanan yang tamu dapatkan. Berikut adalah uraian wawancara dengan Supervisor restoran The View Royal Asnof Pekanbaru

*“Selain menunjukkan rasa empati, meminta maaf merupakan point terpenting dalam penanganan keluhan tamu. Meminta maaf tidak boleh dengan perasaan berberat hati, tidak boleh menampakkan rasa tidak suka atau merasa tidak berhak untuk meminta maaf karena kesalahan tidak dilakukan oleh pramusaji yang sedang bertugas. Meminta maaf dalam penanganan keluhan*

*bersifat netral dan memiliki prinsip bahwa kesalahan terjadi karena tamu merasa tidak nyaman atas pelayanan yang dia terima. Meminta maaf harus tulus sehingga tamu merasa bahwa benar kesalahan itu ada dan akan meredam amarah mereka sehingga untuk penanganan keluhan tersebut menjadi lebih terkontrol.”*(wawancara penulis dengan bapak Hendrik, Supervisor restoran The View Hotel Royal Asnof pada 29 Oktober 2019)

Berdasarkan dari wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa meminta maaf merupakan *point* terpenting dalam penanganan keluhan tamu. Meminta maaf dengan cara yang sopan untuk menghargai tamu dan terlihat tulus. Untuk hal meminta maaf disini, pramusaji tidak dibenarkan untuk melemparkan kesalahan kepada pihak lain. Karena hal ini akan membuat tamu semakin merasa bahwa pelayanan di restoran tersebut buruk dan memang pantas untuk dikomplain. Maka dari itu pramusaji harus meminta maaf walaupun kesalahan tidak terjadi atau disebabkan olehnya

#### **4.3.4 Taking Proper Action and Follow Up**

*Taking Proper Action and Follow Up* adalah mengambil langkah untuk menindak lanjuti penanganan keluhan tersebut. Tindak lanjut dari penanganan keluhan berbeda-beda sesuai dengan jenis keluhan yang dikeluhkan oleh tamu. Tidak mungkin tamu mengeluh pelayanannya buruk seperti tidak ramah dan tindak lanjutnya adalah memberikan makanan baru kepada tamu. Hal

tersebut tidak cocok dan bisa membuat tamu marah. Berikut adalah uraian wawancara dengan Supervisor restoran The View Royal Asnof Pekanbaru

*“Untuk tindak lanjut dari penanganan keluhan dilakukan sesuai dengan jenis dari komplain itu sendiri. Tidak dibenarkan pramusaji melakukan tindak lanjut dari penanganan keluhan secara asal-asalan. Hal tersebut malah akan berdampak buruk. Tamu bukannya merasa permasalahannya selesai tetapi akan semakin tidak jelas dan tamu akan kembali meluapkan amarahnya. Jika pramusaji tidak mengetahui apa tindak lanjut dari suatu komplain, pramusaji diwajibkan mencari atasannya dan bertanya hingga permasalahan atau penanganan keluhan tersebut dapat diselesaikan.”*

(wawancara penulis dengan bapak Hendrik, Supervisor restoran The View Hotel Royal Asnof pada 29 Oktober 2019)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Supervisor restoran The View Royal Asnof Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa untuk tindak lanjut harus dilakukan sesuai dengan komplain yang tamu lakukan. Tidak boleh mengambil tindakan gegabah jika tidak mengetahui tamu menginginkan apa. Ada baiknya memberitahukan kepada atasan jika pramusaji tidak tahu harus mengambil tindakan apa dalam penyelesaian masalah tersebut.

#### **4.4 Upaya Penanganan Keluhan Tamu Berdasarkan Jenis Keluhan oleh Pramusaji**

##### **4.4.1 Mechanical Complaints**

Berikut adalah uraian wawancara kepada salah satu waitress di restoran The View Royal Asnof

*“Ada tamu yang komplain mengenai ac restoran yang kurang dingin serta lampu pada restoran yang tidak berfungsi dengan baik. Walaupun jarang terjadi, terkadang ada tamu yang merasa suasana restoran panas dan komplain. Seperti biasa, kami mendengarkan keluhannya terlebih dahulu kemudian kami meminta maaf. Dan tindakan kami selanjutnya melaporkan masalah tersebut ke Supervisor dan supervisor melaporkannya ke pihak engineering untuk melakukan perbaikan pada ac serta lampu restoran tersebut”*(wawancara penulis dengan ibu widya, waitress restoran The View Hotel Royal Asnof pada 29 Oktober 2019)

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa penanganan keluhan perihal *Mechanical Complaints* di restoran The View Royal Asnof yang mana waiter atau waitress tetap melakukannya sesuai dengan prosedur yang ada. Kemudian dikarenakan waitress tidak bisa menyelesaikan masalah tersebut yaitu ac yang kurang dingin serta lampu restoran yang rusak maka waitress memberitahukan hal tersebut kepada pihak yang bersangkutan yaitu Departemen *Engineering* untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

##### **4.4.2 Atitudinal Complaints**

*Attitudinal Complaints* atau komplain perihal sikap dari waiter dan waitress yang bertugas di restoran. Komplain ini terjadi tidak hanya di restoran tetapi juga bisa terjadi di departemen manapun. *Hospitality* adalah unsur yang sangat penting dalam industri perhotelan. Banyak tamu akan merasa nyaman menginap di hotel jika *hospitality* dari hotel tersebut sangat baik. Sesuai dengan faktor yang menyebabkan terjadinya komplain yaitu ketidakpuasan seseorang dikarenakan pelayanan yang didapatnya dan ketidakpuasan pelayanan tersebut terjadi di restoran The View Royal Asnof Pekanbaru. Kebanyakan komplain datang dari tamu yang merasa tidak puas mengenai pelayanan yang mereka dapatkan.

#### **4.4.3 Service-Related Complaints**

*Service-Related Complaints* adalah Komplain yang terjadi karena perihal pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress di restoran. Jika seorang waiter atau waitress buruk dalam memberikan pelayanan maka tamu akan tidak senang berada dalam restoran. Keluhan tentang pelayanan sendiri menjadi yang kedua terbanyak setelah keluhan tentang sikap waiter dan waitress.

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan penulis dilapangan, tamu banyak komplain ketika memesan MO atau *Morning Omelet* yang mana di buat satu satu saat ada pesanan. Ketika MO banyak pesanan, maka akan terjadi keterlambatan dalam pembuatan dan terlambat dalam memberikannya kepada tamu. Tamu yang menunggu terlalu lama akan komplain dan membatalkan pesanannya kemudian pergi. Untuk penyelesaiannya, waiter atau

waitress yang bertugas meminta maaf terlebih dahulu dan meminta pengertian dari tamu saat banyak pesanan kemudian diperkenankan untuk menunggu. Maka masalah yang terjadi bisa teratasi.

#### **4.4.4 Unusual Complaints**

*Unusual Complaints* atau komplain tidak biasa yang terjadi di restoran. Di restoran The View Royal Asnof komplain ini jarang terjadi. Tetapi walaupun begitu ada yang masuk dalam kategori komplain ini. yaitu saat breakfast pindah dari atas lantai 4 (empat) kebawah di *lounge*. Tamu hanya komplain kenapa restoran dipindahkan. Berikut adalah uraian wawancara dengan Supervisor restoran The View Royal Asnof Pekanbaru

*“Untuk pemindahan restoran saat ada event dari lantai 4 (empat) ke lounge tidak ada komplain yang membuat tamu marah atau kesal, tamu hanya heran saat naik keatas lantai 4 (empat) tidak ada makanan. Saat itu tamu hanya menanyakan kenapa tidak ada makanan disini dan hanya komplain kenapa tidak diberitahukan sebelumnya. Kita sudah memberitahukan melalui tulisan yang ditempelkan didalam lift bahwa restoran untuk breakfast dipindahkan kelantai bawah sementara. Walaupun begitu, kita tetap melakukan prosedur penanganan komplain. Yaitu meminta maaf dan menjelaskan kepada tamu perihal tersebut. Dan masalah selesai.”*(wawancara penulis dengan bapak Hendrik, Supervisor restoran The View Hotel Royal Asnof pada 29 Oktober 2019)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Supervisor restoran The View Royal Asnof Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa untuk *unusual complaints* sangat jarang terjadi. Komplain ini terjadi bilang tamu kurang teliti dengan pemberitahuan disekitarnya. Walaupun begitu, waiter dan waitress tetap menyelesaikan komplain tamu dengan prosedur yang ada.

#### **4.5 Upaya Manajemen Hotel Dalam Penanganan Keluhan**

Dengan adanya laporan prihal komplain yang terjadi di restoran, pihak hotel terutama managemennya tentu tidak akan diam saja. Manajemen akan melakukan tindakan sebaik mungkin untuk mengurangi komplain yang terjadi karena bila tidak di minimalisir, komplain tersebut akan merusak citra perusahaan dan membuat calon tamu berfikir dua kali untuk menginap di hotel tersebut. Karena komplain terjadi di restoran, manager restoran melakukan tindakan yang bisa meminimalisir terjadinya komplain tersebut. Berikut adalah uraian wawancara penulis dengan Manager restoran The View Royal Asnof Pekanbaru

*“Keluhan atau komplain tamu pasti akan datang dikemudian hari. Walaupun kita sudah menyelesaikannya hari ini, tidak menutup kemungkinan akan ada lagi komplain-komplain yang akan datang. Maka dari itu pihak hotel melakukan training pada karyawan untuk meminimalisir terjadinya keluhan lagi disaat yang akan datang. Training ini juga berguna*

*sebagai pengevaluasian kinerja karyawan dan menambah ilmu untuk karyawan. Training ini biasanya dilakukan sekali sebulan”*(wawancara penulis dengan bapak Abdul Malik, Manager restoran The View Hotel Royal Asnof pada 29 Oktober 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa salah satu penanganan agar tidak terjadi komplain dimasa yang akan datang adalah dengan diadakannya *training* perbulannya untuk karyawan. *Training* atau pelatihan ini sangat dibutuhkan, terutama bagi karyawan baru. Dengan diadakannya *training* setiap bulan, pihak hotel mengharapkan adanya perubahan dan semakin sedikitnya tamu yang komplain dan berharap kedepannya semakin banyak tamu baru yang akan datang ke Hotel Royal Asnof ini.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilakukan kepada pihak hotel Royal Asnof terutama pada departemen *Food and Beverage Service*, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Faktor utama dari terjadinya komplain di restoran The View Hotel Royal Asnof Pekanbaru adalah karena ketidakpuasan serta ketidaknyamanan yang dirasakan oleh tamu. Ketidakpuasan dan ketidaknyamanan tersebut didapat dari buruknya pelayanan ataupun sarana

yang ada direstoran tersebut. Sesuai dengan jenis atau kategori komplain yang ada, komplain di restoran The View Royal Asnof Pekanbaru lebih banyak terdapat pada *Attitudinal Complaints* dan *Service - Related Complaints*. Yang mana tamu banyak mengeluh mengenai kurang ramahnya waiter dan waitress di restoran atau kurangnya *hospitality* waiter dan waitress, seperti tidak tersenyum dan jarang melakukan *greeting* kepada tamu. Kemudian mengenai *refill* makanan yang terlambat diberikan saat *breakfast*, terlalu lama saat mengantarkan makanan pada layanan *room service* dan terlambat *clear-up*. Selebihnya mengenai *mechanical complaints* seperti ac (*air conditioner*) yang rusak atau tidak dingin. Dan *unusual complaints* seperti pemindahan restoran dari lantai 4 (empat) turun kebawah di lounge.

2. Usaha pramusaji dalam menghadapi komplain tersebut terbagi menjadi 4 (empat) cara yaitu *heat them out* atau mendengarkan dengan seksama keluhan tamu, *empathize* atau berempati, *apologize* atau meminta maaf, dan selanjutnya *take proper action and follow up* atau ambil

tindakan yang sesuai untuk penanganan tersebut. Pramusaji melakukan semua upaya tersebut dalam penanganan komplain.

3. Upaya pihak manajemen hotel dalam penanganan komplain ini seperti melakukan training kepada staf dan karyawan hotel Royal Asnof setiap bulannya. Untuk penanganan komplain sendiri khusus bagian *Food and Beverage Service* menggunakan prosedur yang sudah ditentukan oleh F&B Manager. Prosedur itu terdiri atas pendekatan positif kepada tamu, *apology*, kontrol diri, tanggung jawab, tanggap/responsif, dan memberikan solusi atau dengan mendengarkan keluhan tamu, berempati terhadap kendala yang dirasakan tamu, meminta maaf dan memberikan tindakan penyelesaiannya.

Kendala yang dihadapi hanya saat dijam-jam sibuk seperti saat *breakfast* dan *event* besar saja hal tersebut dikarenakan kekurangan staf sehingga waiter dan waitress kewalahan mengurus semuanya. Tidak banyak kendala dalam melakukan penanganan komplain tamu pada restoran The View dikarenakan waiter dan waitress sudah mengikuti *training* yang diadakan setiap bulan dan *training* tersebut juga sekaligus menjadi tempat untuk pengevaluasian kinerja karyawan dan staf hotel di Royal

Asnof. Selain itu dengan diadakannya *training* ini juga diharapkan kedepannya berkurang frekuensi komplain tamu dan membuat Hotel Royal Asnof bisa menjadi yang terbaik dan lebih bagus lagi dalam memberikan pelayanannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis buat dengan judul *Handling Complaint Tamu* oleh Pramusaji di Restoran The View 2. tersebut menjadi salah satu kelemahan dari departemen *Food and Beverage Service*.

Meningkatkan kualitas pelayanan waiter dan waitress dalam melayani tamu. Waiter dan waitress masih belum bisa meningkatkan kualitas dari *Hospitality*nya. Seperti

### DAFTAR PUSTAKA

- Adi Soenarno. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta. ANDI
- A,O'brien, James, 2006, *Introducing To Information System*, Jakarta: Salemba Empat
- Bogdandan Taylor. 1975 dalam J. Moleong, Lexy, 1989. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Ramadja Karya
- Boshoff, C., & Terblanche, N. (1997). Measuring Retail Service Quality: A Replication Study. *South African Journal of Business Management*, 28, 123-128.
- Cholil M, Adi. 2014. *Complain Topedia. The Art Of Complaint Handling*. Yogyakarta. ANDI
- Hotel Royal Asnof Pekanbaru maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut.
1. Membuat SOP atau standar operasional prosedur resmi untuk penanganan komplain. SOP resmi dari Royal Asnof tidak ada untuk penanganan komplain. Hanya memiliki langkah-langkah dan prosedur dalam menangani komplain saja. Hal sering tersenyum kepada tamu, ramah, dan melakukan *greeting* kepada tamu. Hal ini sendiri bisa dilakukan dengan adanya kesadaran sendiri. Dan dengan ditingkatkannya *hospitality* tersebut maka akan berkurang komplain perihal kualitas pelayanan waiter dan waitress.
- Freddy Rangkuti. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Hart, C.W.L. Heskett. J.L. & Sasser. W. E. J. (1990). *The Profitable of Art of service recovery*. *Harvard Business Review*. 68 (july-August). 148-156
- Hoffman, K. D., dan Kelley, S. W. 2000. Perceived Justice Needs and Recovery Evaluation: A Contingency Approach. *European Journal of Marketing* 34: 418-432.
- Hoffman KD dan Bateson JE (2002). *Essentials of Services Marketing: Concepts. Strategies. And Cases*. 2nd ed. Harcourt College Publishers

- Karatepe and Ekiz. 2004. *The effects of organizational responses to complaints on satisfaction and loyalty: a study of hotel guests in Northern Cyprus*. *Journal of Service Theory and Practice* Vol. 14 Number 6 pp. 476-486.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Martayasa, I Gede Agus .2012 *.Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi Jakarta. PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Lovelock, Christopher. 2010. *Principles of Service Marketing*. Seven Edition. New Jersey:
- Ninemeier, J.D. & D.K. Hayes. (2006). *Hotel Operations Managemant*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc
- Norwell, N. 2005. *Top tips for handling complaints*. London : G.P.
- Nugraha, Yandi 2012. *Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice*. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Moleong, J, Lexy. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Schneider, B., White, S. S., & Paul, M. C. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: Tests of a causal model. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 150–163
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sujatno, Bambang. *Hotel Courtesy*. ANDI. Yogyakarta. 2006
- Soekresno dan Pendit, I.N.R 1966. *Petunjuk Praktek Pramusaji, Food & Beverage Service*. Jakarta. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food & Beverage Service* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cet. 1. Yogyakarta : Ust Press.
- Tax, S.S., Brown, S.W. and Chandrashekar, M. (1998) Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 62, 60-76
- WA, Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Jakarta. Andi Publisher