**PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH PRAMUSAJI DI *BANQUET*
SECTION THE ZURI HOTEL DUMAI**

Oleh : Juniarti Maula

Pembimbing : Rd. Siti Sofro Sidiq

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata – Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik
Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax.0761-63277

ABSTRACT

The development of the tourism industry in Indonesia has had a very good impact, namely in supporting state revenues. One form of the rapid development of tourism is the many tourist attractions and the construction of many star hotels. A hotel that is considered good is seen with good service too, because a service is also a benchmark for the size of complaints or guest complaints, especially the Banquet Section of The Zuri Hotel Dumai. The thing that must be done by the hotel The Zuri Hotel Dumai is to handle guest complaints. Handling guest complaints also requires several stages, including listening carefully, having empathy, apologizing and finally following up on problems and solving problems without harming anyone so that guests feel satisfied with their service. The purpose of this study was also to find out how to handle guest complaints, especially at the Banquet Section of The Zuri Hotel Dumai by using a qualitative descriptive research method to analyze problems based on the results of interviews, observation and documentation. This research was obtained from the results of interviews with the author to the HRD, Banquet Operational Manager, Banquet Service Supervisor. And the results of the research were carried out according to procedures, and the handling of guest complaints focused on the complaints given by these guests. Guest complaints occur at any time and require special attention from the Management of The Zuri Hotel Dumai.

Keywords: The Handling of Guest Complaints

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri yang sangat pesat khususnya di Indonesia, salah satunya adalah industri pariwisata, berkembangnya industri pariwisata di Indonesia membawa dampak sangat baik yakni dalam menunjang pendapatan negara. Penyebab industri pariwisata dapat berkembang dengan cepat di Indonesia ialah karena dorongan industri bidang perhotelan sebagai perekrut untuk tenaga kerja yang besar dan sumber pendapatan yang signifikan menguntungkan.

Tabel 1.1

Data Hotel Berbintang 4 di Dumai

No	Nama Hotel	Klarifikasi
1	The Zuri Hotel Dumai	Bintang 4
2	Grand Zuri Hotel Dumai	Bintang 4

Sumber : Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia

Hotel merupakan wadah yang menyediakan sebuah fasilitas pelayanan jasa dan pelayanan untuk pelanggan yang ingin berlibur dan beristirahat, fasilitas yang disediakan di hotel biasanya adalah fasilitas kamar penginapan, makan, minum, serta fasilitas lainnya tamu inginkan.

Hotel berbintang tentunya tidak akan bisa terlepas dengan yang

Wilayah yang strategis adalah salah satu faktor utama yang menguntungkan. Tidak hanya wilayah yang strategis penyebab terjadinya peningkatan pariwisata juga bergantung kepada peningkatan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pramusaji baik di *restaurant* maupun *banquet* yang menggunakan jasanya. Pariwisata juga merupakan ilmu dan seni pertunjukan serta penyediaan sebuah transportasi untuk para pengunjung, serta memberikan sebuah akomodasi penyediaan makanan minuman dan juga penginapan sesuai kebutuhan pengunjung itu sendiri.

Tabel 1.2

Data Karyawan *Food and Beverage Service* The Zuri Hotel Dumai

No	Section	Jumlah
1	<i>F & B M</i>	1 orang
2	<i>Banquet Banquet Operasional M</i>	1 orang
3	<i>F&B Supervisor</i>	2 orang
4	<i>F&B Captain</i>	2 orang
5	<i>Waiter</i>	4 orang
6	<i>Waitress</i>	4 orang

Sumber : F&B Manager The Zuri Hotel Dumai tahun 2022

namanya komplain tamu. Komplain itu sendiri adalah keluhan atas

ketidakpuasan atas service barang dan jasa yang dirasakan individu dan komplain tersebut biasanya ditujukan oleh perseorangan atau hotel yang menjual pelayanan bidang jasa. Komplain ini bisa terjadi dimana saja terutama didepartemen yang ada di hotel, jika karyawan atau fasilitasnya tidak dipergunakan dengan baik dan dengan kegunaannya.

Dilihat dari table 1.3 di atas ada beberapa event yang dilaksanakan oleh The Zuri Hotel Dumai, dari tahun 2020 sampai tahun 2022. Pengunjung memilih The Zuri Hotel Dumai karena fasilitas yang sangat lengkap dan pelayanan yang sangat baik.

Oleh sebab itu, penulis akan mengangkat tema tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji dengan judul **“Penanganan Keluhan Tamu oleh Pramusaji di *Banquet Section* The Zuri Hotel Dumai”**.

1.2 Rumusan masalah

1. Apa yang menyebabkan tamu melakukan komplain kepada pramusaji di *Banquet Section* The Zuri Hotel Dumai .
2. Bagaimana upaya yang diambil pramusaji terhadap komplain tamu di *Banquet Section* The Zuri Hotel Dumai.
3. Bagaimana upaya pihak Manajemen hotel terhadap komplain tamu di *Banquet Section* The Zuri Hotel Dumai.

1.3 Batasan masalah

Tujuan pembatasan penelitian adalah untuk memfokuskan penelitian secara lebih tepat, maka penulis hanya membahas tentang penelitian penanganan keluhan tamu oleh pramusaji di *Banquet Section* The Zuri Hotel Dumai.

1.4 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui penyebab tamu melakukan komplain kepada pramusaji di *Banquet Section* The Zuri Hotel Dumai.
2. Untuk mengetahui upaya yang diambil pramusaji terhadap komplain tamu di *Banquet Section* The Zuri Hotel Dumai.
3. Untuk mengetahui upaya pihak Manajemen hotel terhadap komplain tamu di *Banquet Section* The Zuri Hotel Dumai.

1.5 Manfaat penelitian

1. Dapat meningkatkan wawasan penulis dalam mengatasi masalah dari komplain yang diberikan para tamu hotel.
2. Dapat menambah pengalaman serta ilmu pengetahuan untuk penelitian lanjutan dalam studi kampus.
3. Sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya pada masa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial

2.2 Pengertian *Banquet Section*

Banquet adalah *department store* dalam industri *Food and Beverage* yang bertugas menangani setiap dan semua kegiatan yang berhubungan dengan pesta atau perjamuan yang diadakan oleh panitia atau kelompok lain yang memberikan pesanan hotel. Karena ruang pertemuan atau meeting room dinilai secara ekonomis jarang menguntungkan jika pihak hotel harus menyediakan ruangan yang besar dengan peralatan dan layanan yang digunakan pada waktu-waktu tertentu, pihak hotel pada awalnya tidak menyediakan fasilitas ruangan khusus yang dapat menampung banyak orang yang akan berpartisipasi pada kegiatan jamuan makan di hotel.

2.3 Defenisi Pramusaji

Pramusaji atau waiter dan waitress merupakan karyawan yang bekerja di restoran yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melayani tamu yang datang sebaik mungkin, melakukan *taking order* (menerima pesanan tamu) terlebih dahulu sesuai permintaan tamu mengambil pesanan makanan serta minuman dari tamu yang kemudian mengantarnya kembali atau menyajikannya.

2.4 Pelanggan / *Customer*

Pelanggan adalah seseorang yang secara teratur membeli dari penjual atau yang datang kepada mereka selaku pramusaji.

a. Jenis-Jenis Pelanggan

- a) *Internal Customer*
- b) *External Customer*

2.5 Defenisi Komplain

Seorang pelanggan tidak puas dengan layanan yang mereka terima, mereka biasanya menyuarakan ketidakpuasan mereka dalam bentuk keluhan. Pengaduan yang dilakukan secara langsung, melalui telepon, melalui telepon hotel atau langsung melalui website hotel. Pengaduan tertulis disampaikan dengan menggunakan formulir pengaduan tamu.

2.6 Tujuan Komplain

1. Memperoleh Kompensasi atau Restitusi
2. Memperlihatkan ketidaksukaan pelanggan
3. Meningkatkan layanan melalui bantuan
4. Alasan altruistik

2.7 Jenis Jenis Komplain

Hotel merupakan salah satu tempat dimana pengunjung berkunjung untuk sekedar menikmati layanan jasa atau barang yang mana tidak akan terlepas dengan keluhan yang terjadi. Keluhan tamu terjadi karena ketidakpuasan tamu dalam pelayanan oleh pramusaji atau staf.

1. *Mechanical Complaints*
2. *Atitudinal Complaints*
3. *Service-Related Complaints*
4. *Unusual Complaints*
- 5.

2.8 Penanganan Komplain

Pendapat Adi Sunarno (2006 : 325 – 328), menyatakan bahwa metode HEAT yaitu dapat digunakan untuk mengatasi keluhan:

1. *Heat Them Out*
2. *Empathize*
3. *Apologize*
4. *Taking Proper Action and Follow Up*

2.9 Respon Perusahaan Terhadap Keluhan

2.10 Kerangka Pemikiran

2.11 Konsep Operasional Penelitian

Kajian konsep operasional penanganan keluhan tamu yang biasa terjadi dalam suatu perusahaan seperti contohnya didunia perhotelan khususnya bagian *banquet section* yang mana tidak terlepas dari campur tangan

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang baik dan benar, Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009:15) Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berpijak pada filosofi postpositivisme. Ini digunakan untuk mempelajari kondisi objek alami di mana peneliti adalah tokoh utama pada penelitian.

3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian
Tempat lokasi penelitian bertempat di Jl. Jendral Sudirman No 108, Dumai 28826 Indonesia.

Pendapat (Karatepe dan Ekiz) 2006, respon perusahaan terhadap upaya penanganan complain yaitu:

1. Permintaan Maaf
2. Penebusan
3. Ketetapan
4. Fasilitas
5. Penjelasan
6. Perhatian
7. Upaya

pramusaji. Norwel (2005 : 27) mengatakan bahwa keluhan tamu terbagi menjadi 4 (empat) yaitu Mechanical Complaints, Atitudinal Complaints, Service Related Complaints, Unusual Complaints. Dan cara penanganannya adalah dengan metode HEAT yaitu Heat Them Out, Empathize, Apologize, Taking Proper Action and Follow Up.

Phone : 081278729988

Website :
www.zhmhotels.com/hotel/the-zuri-dumai/

Email : hrm@thezuridumai.com

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis terhitung pada Desember sampai dengan Januari 2023

3.3 Key Informan

Penelitian ini Informan utama adalah subjek investigasi ini. Subyek penelitian merupakan key informan dalam penelitian ini. Menurut Meolong (2006:32), key informan adalah orang-orang dari latar belakang penelitian penulis yang digunakan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi.

3.4 Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum Hotel The Zuri Hotel Dumai

The Zuri Hotel Dumai merupakan hotel bintang 4 (empat) yang mana terletak di Jl. Jenderal Sudirman No.108, Dumai 28826 Indonesi. The Zuri Hotel Dumai adalah salah satu hotel milik Manajemen ZHM yang mana diantaranya adalah Premier Hotel, The Zuri Hotel, Grand Zuri Hotel, Zuri Express dll. The Zuri Hotel Dumai juga memiliki lokasi yang strategis berada ditengah pusat kota dan keramaian sehingga memudahkan pengunjung dalam mencari sesuatu seperti berbelanja dan termasuk dekat dengan bandara.

Menurut HRD dan beberapa karyawan yang bekerja di The Zuri Hotel Dumai, hotel ini mengangkat konsep yang cukup mewah dan sangat elegan terlihat dari interiornya. Seperti terlihat dari interior setiap floor kamar, foye, area restoran dan yang paling penting adalah area Ballroom yang sangat luas dan mewah cocok untuk acara wedding dan acara besar lainnya. Desain mewah dan elegan ini pastinya didasari ide dari salah satu pengusaha hebat yaitu pemilik dari The Zuri Hotel Dumai yaitu Bapak **Nicodemus Kasan Kurniawan**

3.6 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2009:91) menjelaskan teknik analisis data yang penulis gunakan untuk analisis data mereka.

- a. Reduksi Data
- b. Penyajian Data
- c. Penarikan Kesimpulan

dibantu dengan para para tim yang hebat juga sehingga menjadikan The Zuri Hotel Dumai megah, elegan dan memiliki *high quality* untuk sekelas hotel berbintang. Selain menyediakan banyak fasilitas untuk para pengunjung The Zuri Hotel Dumai juga membuat fasilitas pendukung lain yaitu untuk karyawan hotel sendiri difasilitasi oleh hotel seperti baju, sepatu dan perlengkapan kerja lainnya, make up. Dan untuk pihak marketing fotografer juga sebagai fasilitas penunjang promosi yang dilakukan oleh pihak hotel.

4.1.1 Sejarah singkat The Zuri Hotel Dumai

The Zuri Hotel Dumai dibuka pada Hotel The Zuri Dumai resmi grand opening, Sabtu 26 Oktober 2019. Zulkifli As yang merupakan Wali Kota Dumai, meresmikan hotel dilahan seluas 1,2 hektar itu. Berada di Kota Dumai, Komisaris ZHM Nicodemus Kasan Kurniawan, Direktur Eksekutif ZHM Diaz Kurniawan, Direktur Utama ZHM Timotius Agan, Direktur Umum dan Pemasaran ZHM Alit Nurwanto, General Manager Hotel The Zuri Dumai Ari Sutopo, dan tamu undangan lainnya menghadiri peresmian hotel tertinggi di Kota Dumai tersebut.

Di pusat kota Dumai kita akan menemukan The Zuri Hotel Dumai. Makan Place adalah kafe yang menyajikan masakan lokal dan internasional di Zuri Dumai. Empat ruang pertemuan dan Grand Ballroom, sky lounge memiliki kolam renang tanpa batas, sky bar, dan area lounge untuk dinikmati para tamu.

Nicodemus Kasan Kurniawan, Komisaris ZHM, mengatakan, selain

4.1.2 Tema Layanan The Zuri Hotel Dumai

We know how to please you

Together together

The more we serve together

The stronger we are

We know how to place you

To please you, to please you

The more we serve together

The stronger we are

Kami tahu bagaimana
menyenangkan Anda

Bersama bersama

Semakin banyak kita melayani
bersama

Semakin kuat kita

Kami tahu bagaimana
menempatkan Anda

Untuk menyenangkan Anda,
untuk menyenangkan Anda

Semakin banyak kita melayani
bersama

Semakin kuat kita

4.1.3 Fasilitas dan Layanan The Zuri Hotel Dumai

The Zuri Hotel Dumai adalah hotel yang bersertifikat hotel berbintang 4 (empat) yang mana memiliki beberapa fasilitas pendukung yang mana akan menunjang kualitas kerja dan membuat pengunjung atau tamu merasa nyaman menginap di The Zuri Hotel Dumai.

hadir untuk kepentingan bisnis, pihaknya juga akan menekankan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) ke depan. Selain itu, karyawan Dumai merupakan hampir 80% dari tenaga kerja yang ahli dalam bidangnya. Dia menyatakan bahwa industri pajak akan menerima pendapatan dalam jumlah yang signifikan dari The Zuri Dumai Hotel. Kami diharapkan memberikan miliaran rupiah setiap tahun.

Selain fasilitas seperti kamar hotel, hotel ini juga memiliki fasilitas ruangan meeting (meeting room) berada di lantai 2 dan terdapat tiga ruangan yang dinamai Zuri 1 dengan kapasitas 60 orang, Zuri 2 dengan kapasitas 130 orang, dan Zuri 3 dengan kapasitas 30 orang. Tidak hanya fasilitas ruang meeting The Zuri Hotel Dumai juga memiliki lobby, Ballroom yang cukup luas dan megah yang kapasitasnya mencapai 2000 orang, restoran (Makan Place), Spa and Gym yang berada di lantai 3, Rooftop dan Kolam Renang yang berada dilantai 12 (Sky Lounge), dan juga area parkir yang nyaman serta luas dilengkapi dengan kemanaan yang memuat pengunjung merasa aman dan nyaman selama menginap. Layanan yang ditawarkan oleh The Zuri Hotel Dumai fasilitasnya wifi gratis dan juga kebersihan kamar.

4.1.4 Struktur Organisasi The Zuri Hotel Dumai

Hotel ini merupakan hotel yang sangat terkenal di kalangan umum karena kualitas pelayanannya. Dibalik sukses dan berkembangnya hotel The Zuri Hotel Dumai tentunya tidak terlepas dari pihak pihak yang terlibat sehingga hotel ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. The Zuri Hotel Dumai juga memiliki

struktur organisasi yang terarah dan jelas, dan juga sangat lengkap dan tak kalah dengan hotel berbintang lainnya.

4.1.5 Tingkat Jabatan Kerja The Zuri Hotel Dumai

Dari struktur organisasi The Zuri Hotel Dumai dapat disimpulkan *job deks* dan tanggung jawab setiap jabatannya.

4.1.6 Aktivitas The Zuri Hotel Dumai

The Zuri Hotel Dumai juga memiliki hubungan kerja sama yang baik dengan perusahaan yang akan mendatangkan banyak tamu ke hotel misalnya dalam hubungan baik dengan perusahaan travel yang merupakan penerimaan pesanan kamar via aplikasi mobile.

4.1.7 Tanggung Jawab dan Tugas Food and Beverage Departement The Zuri Hotel Dumai

Banquet service tidak akan bisa berjalan dengan sendirinya tanpa bantuan campur tangan dari karyawan itu sendiri. Didalam struktur organisasi The Zuri Hotel Dumai terdapat departement F & B yang mana didalamnya *terdapat F & B Manager, BOM, Supervisor, Captain, waiter dan waitress*. Namun The Zuri Hotel Dumai juga menggabungkan antara struktur organisasi antara service dan banquet. Oleh karena itu The Zuri Hotel Dumai hanya memilih orang terpilih dan memiliki kualitas yang dapat bergabung menjadi karyawan.

4.1.8 Standar Operasional Prosedur Pramusaji Dalam Menghadapi Keluhan tamu

Didalam sebuah perusahaan terutama didunia perhotelan belum semua hotel memiliki SOP untuk menangani keluhan tamu yang terjadi. Termasuk hal nya di The Zuri Hotel Dumai ini. The Zuri Hotel Dumai SOP untuk penanganan keluhan tamu (*handling complaint*) sendiri ada namun tidak secara tertulis dan tidak resmi. Namun manager oleh bapak Satria Swara Sukmana tetap memberikan langkah langkah bagaimana cara menangani keluhan tamu pada saat briefing.

4.2 Faktor Keluhan Tamu di Banquet Section The Zuri Hotel Dumai

Tamu memberikan keluhan atau comlain kepada pramusaji karena merasa tidak puas atas pelayanannya. Untuk di The Zuri Hotel Dumai sendiri pada event banquet ada banyak keluhan yang diberikan oleh tamu dengan alasan yang berbeda beda. Salah satu keluhannya adalah ketidakpuasan atas pelayanan hotel berikan. Dikarenakan banyaknya keluhan yang diberikan oleh tamu kepada pramusaji. Berikut hasil rekapan dari keluhan tamu yang ada di The Zuri Hotel Dumai. Keluhan tamu sering terjadi dikarenakan atas pelayanan dari pramusaji The Zuri Hotel Dumai. Dikarenakan Hotel ini masih menerapkan untuk selalu memakai masker untuk seluruh karyawan, jadi tamu menilai pramusaji kurang ramah dan kurang tersenyum.

Pramusaji yang bekerja kadang tidak menyapa tamu bukan unsur disengaja namun kadang ada hal yang memang harus dikerjakan. Selain itu tamu melakukan keluhan juga dikarenakan pada saat event berlangsung dan tamu hendak makan, makanan dan minumannya

terlambat untuk di refill serta peralatan yang dibutuhkan tamu terlambat diberikan.

4.3 Handling Complaint atau Upaya Penanganan Keluhan Tamu oleh Pramusaji

Handling Complaint atau keluhan tamu terjadi dikarenakan adanya keluhan oleh tamu. Upaya penanganan keluhan tamu di The Zuri Hotel Dumai juga tidak ada SOP tertulis. Karena itu pramusaji hanya mengikuti prosedur yang telah diberikan oleh Manager F&B service yaitu Bapak Satria Swara Sukmana, sehingga meminimalisir terjadinya keluhan tamu dan cara penanganannya.

Seperti yang kita ketahui bersama, ada banyak cara untuk menangani kasus keluhan tamu diantaranya, dengan cara *heat them out* atau mendengarkan dengan sopan keluhan tamu tersebut, dilanjutkan dengan cara bersifat empati atau biasa disebut *empathize* yaitu melakukan pengertian atas keluhan yang diberi tamu kepada pramusaji, dengan cara melakukan permintaan maaf juga menjadi salah satu cara menangani keluhan dan meredakan amarah yang terjadi, tamu akan berfikir bahwa pramusaji akan mengerti situasi dan apa yang diharapkan oleh tamu. Selanjutnya yang perlu dilakukan adalah *take action* atau biasa kita sebut mengambil tindakan untuk menangani keluhan yang terjadi dengan tujuan agar masalah selesai.

4.3.1 Heat Them Out

Heat Them Out merupakan salah satu langkah awal dari penanganan kasus komplain pengunjung yang terjadi, saat pengunjung sedang meluapkan amarah tugas pramusaji adalah mendengarkan tamu apa yang dikeluhkan oleh pengunjung tersebut, namun pramusaji tidak diperbolehkan menanggapi keluhan tamu dengan tidak baik atau berbalik marah kepada tamu. Menggunakan *Heat Them Out* adalah langkah awal yang harus dilakukan ketika tamu melakukan komplain yaitu dengan cara mendengarkan keluhan dengan seksama, dan pramusaji harus bersifat profesional dalam kasusu ini juga tidak diperbolehkan untuk balik marah kepada tamu.

4.3.2 Empathize

Empathize adalah langkah penanganan keluhan tamu dengan menunjukkan rasa empati kepada tamu. Kemudian hal yang dilakukan pramusaji selanjutnya adalah mencoba mencari solusi atas keluhan yang diberikan oleh tamu kepada pramusaji agar masalah cepat selesai. Penanganan keluhan tamu dapat dilakukan dengan cara menunjukkan rasa empati kepada tamu sebagai bentuk rasa agar apa yang disampaikan tamu diterima dan tamu merasa puas atas pelayanan. Bentuk rasa empati ini dapat berupa kata kata yang sopan.

4.3.3 Apologize

Apologize atau yang biasa kita sebut dengan meminta maaf juga merupakan salah satu tindakan yang harus dilakukan setelah tindakan *empathize* pada tamu saat penanganan keluhan tamu dilakukan.

Meminta maaf dengan tujuan meredakan amarah tamu kepada pramusaji, namun bukan berarti pramusaji lain menyalahkan atas kesalahan pramusaji yang telah membuat kesalahan karena meminta maaf bukan berarti saling menyalahkan dan itu bukan termasuk dari penanganan keluhan tamu yang benar.

4.3.4 Taking Proper Action and Follow Up

Tindakan atau upaya untuk menindak lanjutkan sebuah penanganan keluhan tamu. Upaya tindak lanjut juga sesuai dengan apa yang dilakukan oleh tamu kepada pramusaji hotel, maka dari itu penanganan juga akan berbeda beda. Keluhan tamu terjadi mungkin karena pelayanan dari pramusaji yang kurang baik sehingga menyebabkan tamu akan marah dan melakukan komplain.

4.4 Upaya Penanganan Keluhan Tamu Berdasarkan Jenis Keluhanan Oleh Pramusaji

Berikut adalah pembagian kategori komplain yang diberikan tamu dan upaya penanganannya sebagai berikut.

4.4.1 Mechanical Complaints

Mechanical Complaints adalah komplain berdasarkan kesalahan teknis yang ada pada alat elektronik yang ada pada ballroom. Komplain tamu biasanya mengenai Ac (Air Conditioner) yang terlalu dingin mungkin kesalahan dari teknisi Ac kemudian tamu melakukan komplain kepada pramusaji. Hal yang dilakukan oleh pramusaji adalah menghubungi pihak engineering guna melakukan

pemeriksaan serta perbaikan pada alat yang bermasalah.

4.4.2 Atitudinal Complaints

Atitudinal Complaints adalah sebuah komplain yang terjadi karena sikap pramusaji kepada tamu. Tamu akan melakukan komplain jika pramusaji melakukan sikap buruk atau hospitality yang kurang baik. Jika pramusaji tidak ramah kepada tamu, maka tamu akan merasa tidak nyaman saat berada di hotel tersebut. Jika pramusaji melakukan pelayanan yang bagus dan ramah jadi pengunjung merasa akan kenyamanan juga betah berada dan berlama lama di hotel.

4.4.3 Service-Related Complaints

Service-Related Complaints merupakan komplain yang terjadi dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji yang bertugas di event banquet tersebut. Jika pramusaji memberikan pelayanan yang kurang baik kepada tamu maka tamu merasa tidak nyaman berada di ruangan event tersebut.

Pada saat penulis mengamati setiap kejadian di lapangan, banyak tamu melakukan komplain terhadap pramusaji karena pada saat tamu meminta refill makanan dan minuman, pramusaji terlambat melakukannya dikarenakan banyaknya permintaan tamu lainnya.

4.4.4 Unusual Complaints

Unusual Complaints merupakan salah satu komplain yang jarang terjadi dan tidak biasa di The Zuri Hotel Dumai. Yaitu pada saat event breakfast di area ruang meeting Zuri 1 pada lantai dua, dikarenakan tamu

yang hadir melebihi kapasitas ruangan maka tamu yang makan sebagian akan berpindah kedalam Zuri 2 untuk menghindari kepadatan tamu, namun hal ini juga terjadi atas persetujuan atasan terlebih dahulu.

4.5 Upaya Manajemen Hotel Dalam Penanganan Keluhan

Karena adanya pelaporan perihal komplain yang terjadi pada saat event berlangsung, tentunya

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adi Soenarno. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta. ANDI
- Bogdandan Taylor. 1975 dalam J. Moleong, Lexy, 1989. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Ramadja Karya.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Martayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi Jakarta. PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Moleong, J, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- 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. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cet. I .Yogyakarta: Ust Press.

Sulastiyono. Agus.2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Alfabeta.

WA, Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Jakarta. Andi Publisher.

Jurnal

- 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 KD dan Bateson JE (2002). *Essentials of*

Services Marketing: Concepts, Strategies, And Cases. 2nd ed. Harcourt Collage 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.

Lovelock, Christopher. 2010. *Principles of Service Marketing.* Seven Edition New Jersey.

Nugraha, Yandi 2012. *Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanik Terhadap Customr Justice.* Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Norwell, N. 2005. *Top tips for handling complaints.* London : G.P.

Internet

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-banquet/>

<https://riaupos.jawapos.com/advertorial/29/10/2019/212213/hotel-the-zuri-dumai-resmi-grand-opening.html>