

PENANGANAN COMPLAINT OLEH WAITERS DI CAFÉ HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM

Oleh: Deswita Kezia Sitompul

Pembimbing: Mariaty Ibrahim

E-mail: deswita.kezia6361@student.unri.ac.id,

mariaty.ibrahim@lecturer.unri.ac.id

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

Hotel is one of the tourism industry businesses that prioritizes professional service. The quality of appropriate facilities and services is the main thing that is seen by guests who stay. Therefore, every hotel property always updates the service standards and existing facilities. With this, guests who stay overnight will not give complaints. HARRIS Resort Waterfront Batam is a 4-star hotel that always provides innovation and the best service. Harris Café is part of the HARRIS Resort Waterfront Batam which is under the auspices of the Food and Beverage service department which is one of the parts that play a role in providing services. Harris Café is a part that cannot be separated from guest complaints. This is due to the lack of responsiveness of the waiter to the problems experienced by guests. By using the 4 indicators Hear Them out, Empathize, apologize, and Taking proper action and follow up the waiter is expected to be able to handle guest complaints using these indicators. The results of the study show that the waiter has implemented the HEAT method by listening carefully to guest complaints, and empathizing with what the guest is experiencing. The waitress also apologizes and takes further action in handling the guest's complaint.

Keywords: Complaints, Waiters

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat mengutamakan pelayanan yang profesional. Tamu yang menginap di hotel biasanya memiliki harapan yang tinggi terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Oleh karena itu, Kualitas fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu menjadi hal yang sangat penting dalam bisnis hotel.

HARRIS Resort Waterfront Batam merupakan resort bintang 4 yang berada dibawah naungan The Ascott Limited. Dengan mengusung tema *out of the box* HARRIS Resort Waterfront Batam menawarkan kunikan tersendiri dengan selalu bersikap ramah dan mampu menjadikan tamu semakin terasa berada dirumah. Hal terpenting bagi industri perhotelan yaitu memiliki tamu yang puas. Hal ini dikarenakan perhotelan merupakan industri *high-content service* serta memiliki tingkat kompetensi yang tinggi.

Food and Beverages Service merupakan salah satu bagian yang berperan dalam menampilkan jasa. *Food and Beverage Service* sendiri merupakan salah satu bagian penting dalam industri perhotelan karena memainkan peran utamaa dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu hotel, dimana bagaian ini bertanggung jawab untuk menyediakan makanan dan minuman yang berkualitas tinggi dan memberikan

pengalaman yang menyenangkan bagi tamu hotel.

Menurut Good man (2002) pramusai yaitu seorang yang bertugas untuk menyajikan hidangan kepada para tamu dengan cara yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang tepat, baik dalam suasana formal maupun informal. Dalam pelayanannya, pramusaji tidak lepas dari *complaint*. Pelayanan yang kurang memuaskan merupakan faktor utama yang menyebabkan tamu mengeluh, diantaranya pesananan tamu yang terlalu lama diantar atau kurangnya penguasaan bahasa inggris. Maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk menyusun dan membahas permasalahan yang terdapat dalam *Food and Beverage Service Department* dengan judul **“Penanganan *Complaint* oleh *Waiters* di Café HARRIS Resort Waterfront Batam.”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1. Apa saja faktor penyebab tamu memberikan *complaint* kepada *waiters* di Café HARRIS Resort Waterfront Batam?
2. Bagaimana cara penanganan *Waiters* dalam menghadapi *complaint* tamu di Café HARRIS Resort Waterfront Batam?

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Adapun batasan dalam penulisan ini adalah Penanganan *Complaint* oleh *Waiters* di Café HARRIS Resort Waterfront Batam.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang disusun adalah :

1. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan *complaint* kepada *waiters* di Café HARRIS Resort Waterfront Batam.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara penanganan *complaint* oleh *waiters* di Café HARRIS Resort Waterfront Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis
2. Manfaat Teoritis

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Defenisi Hotel

Hotel adalah jenis akomodasi yang banyak digunakan tamu baik tamu wisata maupun tamu bisnis sebagai tempat menginap sekaligus menyediakan pelayanan makanan, minuman serta fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu menginap. Menurut darmadjati (2001), hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan serta minum serta jasa lainnya bagi umum dan dikelola secara umum.

2.2 *Food and Beverage Service Department*

Food and Beverage Service Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dengan tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional (Rachman Arif, Abd, 2005).

2.3 Pengertian Restoran

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan maupun minuman (Atmojo, 2005).

2.4 Pramusaji

Kusmayadi (2000) menyatakan pramusaji adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Istilah pramusaji disebut dengan perkataan *waiter* atau *waitress* dari bahasa inggris. Jadi pramusaji bisa disebut *waiter* atau *waitress* yang bertugas di restoran dengan menyajikan hidangan kepada para tamu sesuai dengan permintaan atau pesanan. *Waiter* atau *waitress* juga bertugas merapikan tempat duduk para tamu, meja makan, dan penghias meja.

2.5 Tamu/Guest

Tamu atau *guest* merupakan orang atau individu maupun kelompok yang menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan. Dalam kamus besar bahasa

Indonesia kata tamu berarti orang yang berkunjung ketempat orang lain atau orang yang datang keperjamuan. Tamu adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari suatu usaha hotel. Oleh sebab itu, seorang tamu layak mengharapkan dan mendapatkan pelayanan yang profesional dari sebuah hotel.

2.6 Defenisi *Complaint*

Keluhan atau *complaint* bisa diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir keluhan tamu, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survey kepuasan palanggan dan *customer exit surveys*, situasi ini dikenal dengan istilah “*Recovery Paradox*”.

Komplain sendiri termasuk hal tidak baik atau negative yang terjadi karena seseorang berekspetasi terlalu tinggi terhadap sesuatu sehingga tidak sesuai dengan kenyataan (James, 2006). Perilaku *complaint* atau keluhan yang diberikan oleh konsumen merupakan hal yang mencakup perilaku pelanggan yang etrjadi ketika mereka merasa tidak puas atas suatu pelayanan serta pembelian yang mereka terima (Sunarto, 2006).

2.7 Jenis-jenis *Complaint*

Sugiarto (1999) menjelaskan berbagai tipe keluhan pelanggan antara lain sebagai berikut:

- a. *Mechanical Complaint*
- b. *Attitudinal Complaaint*

- c. *Service Related Complaint*
- d. *Unusual Complaint*

2.8 Penanganan *Complaint*

Menurut Adi Sunarno (2006) terdapat metode yang ditawarkan oleh para ahli dalam menghadirkan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Dimana metode ini digunakan untuk meminimalisir keluhan-keluhan pelanggan yang berpotensi terjadi di sebuah hotel. Dimana penyelesaian atau penanganan mengguakaan cara HEAT, yaitu :

a. *Hear Them Out*

Hear them out atau mendengarkan segala keluhan tamu hotel secara seksama merupakan hal yang sangat penting. Mendengarkan apa yang menjadi keluhan dari pelanggan dampai habis tanpa melakukan instrupsi sambil berusaha untuk memahami apa yang sesungguhnya menjadi keluhan tamu. Hal ini dilakukan agar tidak ada terjadinya kesalahpahaman (*miss communication*) di antara pelayan hotel dan tamu.

b. *Empathize*

Empathize memiliki makna menunjukkan rasa turut merasakan apa yang dirasakan orang lain atau empati kepada pelanggan kemudian dengan responsif dan cepat mmencarikan solusinya (Adi Sunarno, 2006). Pelayanan hotel berusaha untuk memosisikan diri sebagai pelanggan yang sedang melakukan *complaint* serta berusaha lebih jauh mengenai perasaan, pikiran, keinginan, maupun kekesalan yang dirasakan oleh tamu.

c. *Apologize*

Apologize merupakan sikap yang sangat penting yang wajib dimiliki oleh pegawai hotel. Meminta maaf merupakan hal yang sederhana namun sangat berarti ketika kita sedang menghadapi tamu yang *complaint*. Menurut Adi Soenarno (2006) *apologize* memiliki makna meminta perkenaan atau maaf kepada tamu. Dimana meminta maaf di sini berarti pegawai hotel menunjukkan sikap rendah hati kepada tamu dengan tanpa memandang status sosial. Meminta maaf juga harus dilakukan dengan rendah hati dan penuh ketulusan.

d. Taking Proper Action and Follow Up

Metode ini merupakan metode terakhir dalam metode HEAT. Setelah mendengarkan segala keluhan tamu dengan penuh empati dan tidak juga lupa dengan meminta maaf maka setelah itu pegawai hotel harus segera melakukan tindakan atau segera mencari solusi yang menjadi segala keluhan tamu. Setelah itu tidak lupa agar pegawai hotel berterima kasih kepada tamu atas kritik dan keluhan tersebut dan selalu berupaya untuk memperbaikinya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Jhon Creswell (1998) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada

metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di HARRIS Resort Waterfront Batam yang beralamat di Waterfront City, Jl.KH.Ahmad Dahlan No.1, Tj. Riau, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29422 dimana penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Agustus 2022 hingga Februari 2023.

3.3 Key Informan

Yang menjadi key informant dalam penelitian ini adalah para karyawan atau pramusaji, FB Captain dan Supervisor dan juga *Guest* yang berada di restoran HARRIS Café dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mendalam bersama para informan.

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan/Profesi	Keterangan
1.	Septian Gahlu Prasetya	L	FB Supervisor HARRIS Resoort Waterfront Batam	Informan Kunci
2.	Joka Tison Hutauruk	L	FB Captain HARRIS Resort Waterfront Batam	Informan Kunci
3.	Thommy Faturrahman	L	Waiters Harris Café di HARRIS Resort Waterfront Batam	Informan Kunci
4.	Ledi Yusi Hutasoit	P	Waitress Harris Café di HARRIS Resort Waterfront Batam	Informan Kunci
5.	Thumer Nicolas	L	Guest Harris Resort Waterfront Batam	Informan Kunci
6.	Ahmed Sayed	L	Guest Harris Resort Waterfront Batam	Informan Kunci
7.	Mohammed Youssef	L	Guest Harris Resort Waterfront Batam	Informan Kunci

3.4 Jenis Data Penelitian

Bila dilihat dari sumber data pengumpulan data dapat menggunakan :

- a. Data primer
- b. Data sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Studi Pustaka
- d. Dokumentasi

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Selama proses penilaian seorang peneliti membaca catatan lapangan, mengkap tema-tema penting yang muncul hasil wawancara mendalam atau observasi yang terlibat dan mengembangkan konsep atau kategori-kategori.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL

PENELITIAN

4.1 Upaya Penanganan Complaint Oleh Waiters

Ketika *complaint* terjadi tentunya *waiters* harus segera melakukan penanganan terhadap keluhan tamu tersebut. Untuk penanganan *complaint* sendiri secara umum dapat ditangani dengan beberapa cara yaitu dengan *Hear Them Out*, yaitu mendengarkan dengan seksama apa yang menjadi keluhan tamu, lalu dilanjutkan dengan berempati atau *Emphatize* dimana *waiters* menunjukkan rasa turut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu ketika *waiters* menerapkan sikap empati maka tamu pun merasa

diperhatikan, didengar, dan dihormati dan yang terutama yaitu meminta maaf atau *Apologize*. *Apologize* merupakan sikap yang sangat penting dalam menghadapi keluhan tamu. Dengan meminta maaf berarti *waiters* menunjukkan sikap rendah hati kepada tamu tanpa memandang status sosial. Dan selanjutnya yaitu *Taking Proper Action and Follow Up*, dimana setelah mendengar keluhan tamu maka hal yang harus dilakukan yaitu melakukan tindakan atau segera mencari solusi yang menjadi keluhan tamu. Pada dasarnya dalam menangani keluhan tamu memiliki prosedur atau proses yang sama untuk setiap department yang ada. Hanya saja memiliki urutan yang berbeda disetiap prosedurnya.

4.1.1 Hear Them Out

Hear them out merupakan langkah pertama yang dilakukan oleh seorang pramusaji dalam penanganan keluhan tamu. Dengan menerapkan sikap profesional, pramusaji wajib mendengarkan segala hal yang menjadi keluhan tamu secara seksama, dan tidak emosi. Hal yang dimaksud dengan tidak emosi yaitu ketika tamu mengutarakan keluhannya dengan marah-marah dan menyinggung perasaan, pramusaji harus tetap bersikap profesional dengan tidak terbawa emosi dan kembali marah kepada tamu.

Ketika pramusaji mampu bersikap profesional dengan mendengarkan segala keluhan tamu maka tamu pun akan merasa dihargai dan didengarkan. Berikut adalah uraian wawancara kepada Bapak Thommy sebagai *Waiters* di Harris café, HARRIS

Resort Waterfront Batam pada 22 februari 2023.

“Ketika ada tamu yang complaint maka hal yang pertama yang dilakukan yaitu mendengarkan segala keluhan tamu, dan juga tidak membantah keluhan tamu. Dengarkan segala hal yang menjadi complaint tamu ataupun comment tamu. Waiters tidak diperbolehkan membantah ataupun memotong pembicaraan saat tamu mengutarakan keluhannya.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa penanganan keluhan tamu yang pertama yaitu dengan menggunakan teknik *hear them out*. Dimana pramusaji diharuskan mendengarkan segala hal yang menjadi keluhan tamu dengan seksama. Pramusaji dilarang untuk memotong atau pun membantah pembicaraan saat tamu mengutarakan keluhannya.

4.1.2 *Emphatize*

Emphatize merupakan teknik penanganan dengan menunjukkan rasa peduli. Ketika tamu mengutarakan keluhannya, maka pramusaji harus memberikan rasa pedulinya kepada tamu dengan cara memahami keluhan tamu agar tamu merasa dihargai. Dalam kondisi ini, seorang pramusaji harus bisa merasakan seperti apa yang dirasakan oleh tamu kemudian mencarikaan solusi dari permasalahan tersebut. Berikut adalah uraian wawancara kepada Ibu Ledi sebagai *waitres* di Harris Café HARRIS Resort Waterfront Batam pada 22 februari 2023.

“Dalam penanganan complaint ada yang disebut dengan empati, tidak hanya mendengarkan tetapi kita juga harus menunjukkan rasa empati kita terhadap tamu. Dimana yang dimaksud dengan empati ini yaitu kita ikut merasakan apa yang menjadi keluhan tamu seperti saya mengerti apa itu rasanya. Dengan seperti ini tentunya tamu akan merasa dihargai dan hal membuat amarah tamu akan mereda.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa selain mendengarkan, menunjukkan rasa empati merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh seorang pramusaji. Ketika pramusaji mampu menunjukkan rasa empati maka hal ini membuat tamu merasa dipahami. Dengan mengucapkan saya mengerti apa yang itu rasanya merupakan salah satu contoh kalimat empati.

4.1.3 *Apologize*

Apologize atau meminta maaf merupakan tahapan selanjutnya yang sangat penting yang wajib dimiliki oleh pramusaji. Dimana dalam hal ini permintaan maaf harus disampaikan dengan alasan yang logis dan nada bicara yang sopan, sehingga tamu yang complaint dapat memahami situasi dan kondisi yang terjadi. Menyampaikan permintaan maaf juga harus dibarengi dengan bahasa tubuh dan nada bicara yang sopan dan bisa diterima dengan baik oleh tamu. Berikut uraian wawancara dengan Bapak Thommy selaku Waiters di Harris café, HARRIS

Resort Waterfront Batam pada 22 Februari 2023.

“Setelah tamu menyampaikan complaint, hal yang paling penting dan fatal setelah itu yaitu pramusaji harus segera meminta maaf. Pramusaji meminta maaf kepada tamu dengan rendah hati, dan kita harus menunjukkan bahwa kita benar-benar merasa menyesal atas kejadian yang dirasakan oleh tamu. Dengan kita menunjukkan maaf dengan rendah hati, tamu pun merasa dihormati dan dengan itu dia merasa dihargai.”

Dari hasil wawancara diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa meminta maaf merupakan hal terpenting dalam penanganan *complaint*. Dimana dalam menyampikan permintaan maaf pramusaji harus menunjukkan sikap yang rendah hati, dimana pramusaji merasa sangat menyesal dengan kejadian yang menimpa tamu dan atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh tamu. Meyampaikan permintaan maaf juga harus dibarengi dengan bahasa tubuh dan nada bicara yang sopan maka tamu pun akan merasa dihargai dan dihormati.

4.1.4 Taking Proper Action and Follow Up

Metode ini merupaka metode terakhir dalam metode HEAT. Setelah meminta maaf, maka hal selanjutnya yang harus dilakukan oleh pramusaji yaitu *taking action* atau tindak lanjut dari penanganan *complaint* tersebut. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Septian selaku Restaurant Supervisor di Harris café HARRIS Resort Waterfront Batam pada 22 Februari 2023.

“Setelah meminta maaf, hal selanjutnya yang dilakukan oleh pramusaji yaitu solve the complaint atau memecahkan masalah. Apabila pramusaji masih bisa menangani masalah tersebut tidak apa, namun apabila sudah tidak berada di ranah pramusaji, maka pramusaji wajib melaporkan hal tersebut kepada senior atau atasannya. Meskipun tamu tersebut complaint, kita tetap harus mengucapkan terimakasih, karena complaint tersebut sebenarnya membangun, dimana complaint itu tidak semuanya buruk. Complaint itu juga sebagai pengingat kita bahwa misalnya makanan tersebut tidak enak, ataupun restoran yang tidak bersih.”

Dari wawancara diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, setelah meminta maaf maka pramusaji harus segera melakukan tindakan dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh tamu. Namun dalam penyelesaiannya pramusaji juga harus menentukan apakah permasalahan yang dialami dapat ditangani oleh pramusaji itu sendiri atau membutuhkan bantuan dari senior ataupun atasan seperti supervisor atau manager restaurant tersebut.

4.2 Tanggapan Tamu Dalam Penanganan *Compalint* oleh Waiters

Berikut tanggapan tamu mengenai penanganan *complaint* oleh waiters di harris café, HARRIS Resort Waterfront Batam. Berikut uraian wawancara bersama bapak Nicolas sebagai *guest*

yang *complaint* mengenai lamanya pesanan yang keluar pada tanggal 22 Februari 2023.

“I ordered chicken cordon bleu food as conveyed by the waitress that the food would be ready in 20 minutes but the food didn't come, I immediately complained to the waitress and they immediately apologized and it didn't take long for the food to be ready. so I think they are good at handling it.”

Berikut uraian wawancara bersama Bapak Youseff sebagai guest yang *complaint* ketika pesanan miliknya salah pada 22 Februari 2023.

“I think all the waiters here are good at handling complaints. I once ordered meat lover pizza, only Hawaiian pizza came. Of course I compalint about it. when compalint they listened to my complaint and immediately apologized then they suggested changing my order.”

Berikut wawancara bersama Bapak Sayed sebagai guest yang *complaint* ketika pesanan miliknya lama untuk keluar pada 22 februari 2023.

“I once ordered pizza but the pizza took too long to come out so I complained to the waiters and they apologized and asked for understanding because that day there were a lot of orders. but they gave me fruit as their apology and 5 minutes later my order was ready.”

Dari wawancara diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa waiters telah melakukan penanganan dalam *complaint* sesuai dengan prosedur. Dimana waiters mendengarkan keluhan

tamu dengan menunjukkan rasa empati kemudian meminta maaf dan selanjutnya memberikan solusi atas hal yang menjadi keluhan tamu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian penulis mengenai “Penanganan Guest Complaint oleh Waiters Pada Harris café dii HARRIS Resort Waterfront Batam”, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1. Upaya penanganan *complaint* yang dilakukan oleh pramusaji dilakukan menggunakan 4 metode yaitu *Hear Them Out* atau yang dimaksud dengan mendengarkan secara seksama apa yang menjadi keluhan tamu, selanjutnya yaitu *Emphatize* atau yang dimaksud dengan berempati dimana pramusaji harus menunjukkan bahwa ia berempati dengan hal yang menimpa tamu, *Apologize* atau meminta maaf yaitu meminta maaf dengan sungguh-sungguh atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh tamu dan terakhir yaitu *Take Proper Action and Follow Up* atau mengambil tindakan, setelah mendengarkan dengan empati dan meminta maaf maka hal yang selanjutnya dilakukan yaitu mengambil tindakan atau penanganan yang sesuai dengan keluhan tamu. Pramusaji melakukan semua

upaya dalam penanganan complaint.

2. Faktor utama yang menjadi penyebab tamu complaint di Harris café HARRIS Resort Waterfront Batam yaitu dikarenakan ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramusaji. Dimana complaint itu terjadi dikarenakan keterlambatan makanan yang di sediakan, rasa makanan yang tidak sesuai atau service yang diberikan kepada tamu kurang maksimal.

5.2 Saran

Sehubung dengan kesimpulan yang telah dijelaskan, pada kesempatan ini penulis ingin mengemukakan saran sebagai berikut :

1. Untuk penangan *complaint* di HARRIS Resort Waterfront Batam sudah sesuai dengan prosedur, terutama bagi pramusaji. Namun alangkah baiknya training yang diadakan dibuat secara matang dan menentukan kebutuhan training yang diprioritaskan. Penulis juga menyarankan agar mempertahankan pelaksanaan training secara berkala dan bermanfaat bagi *waiters*.
2. Diharapkan pramusaji mampu untuk mengoptimalkan penanganan keluhan tamu sesuai dengan standar operasional prosedur dan dapat mengkaji secara teliti faktor-faktor yang

menjadi penyebab tamu complaint.

3. Dalam penanganan keluhan tamu yang harus diperhatikan dengan baik dalam melayani adalah memaksimalkan kembali kinnerja *waiters* dalam melayani tamu dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Soenarno (2006) Front Office Management. Yogyakarta: ANDI
- Bagyono (2002) Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Dr. Eko M (2020) Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Yogyakarta Press
- Dr. Tjipto Subadi, M.Si (2006) Metode Penelitian Kualitatif. Surakarta: Muhammadiyah University Press
- Gede, R, Trianasari, A.A. Ngr. Yudha, M.M (2020) Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali
- Ida, A.K.W.D, Solihin, Made Suardani (2021) Pengantar Hotel dan Restoran. Purbalingga: Eureka Media Aksara
- Marsum W.A (2005) Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi
- Martayasa, I Gede Agus (2012) Food & Beverage Service Operational. Yogyakarta: Andi Jakarta. PT.

Gramedia Widia Sarana
Indonesia

Soekresno (2001) Management Food &
Beverage Service Hotel. Jakarta:
PT. Gramedia Pustaka Umum