

**PENANGANAN KELUHAN TAMU (HANDLING COMPLAINT)
OLEH RECEPTIONIST DI HOTEL GRAND JATRA PEKANBARU**

Oleh : Sri Ulina

Pembimbing: Mariaty Ibrahim

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

Grand Jatra Hotel is a 5 star hotel that stands right in the city center of the Pekanbaru Riau area. The Grand Jatra Pekanbaru Hotel is not free from various complaints from guests. Complaints can be categorized into two categories, namely mild complaints and serious complaints. This is specifically handled by the Receptionist. Handling complaints carried out and handled specifically by the receptionist is part of the complaint handling strategy and aims to make complaint handling more focused and able to answer complaints optimally. This research was conducted with the aim of analyzing the strategies used, especially in handling complaints, as well as supporting environmental factors in handling complaints, such as the handling procedures carried out by the Receptionist at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru. This research uses qualitative research methods. Data collection was carried out by observing and continuing with interviews and documentation.

Keywords: *Hotel, Front Office, Receptionist*

1. PENDAHULUAN

Hotel adalah suatu jenis penginapan yang dioperasikan untuk mencari keuntungan dengan memanfaatkan seluruh atau sebagian bangunan yang ada untuk menawarkan penginapan, pelayanan makanan atau minuman, serta fasilitas lainnya kepada pengunjung dan masyarakat umum yang ingin bermalam (Widanputra,2009).

Riau termasuk salah satu provinsi di Indonesia yang berada di bagian tengah pantai timur pulau Sumatera. Pemerintah Provinsi Riau melihat bidang pariwisata sebagai penambah pundi-pundi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Perubahan dilakukan karena Provinsi Riau mempunyai peluang besar dalam hal pariwisata. Provinsi Riau memiliki beberapa Kabupaten yang terus bergerak mengembangkan berbagai desa wisata yang ada di Riau.

Tabel 1.1
Daftar hotel bintang 5 di Pekanbaru

No (1)	Nama Hotel (2)	Alamat (3)
1	Grand Jatra Hotel Pekanbaru	Jl. Tengku Zainal Abidin No.1, Kota Tinggi, Kota Pekanbaru

Sumber : Dinas Pariwisata Riau, 2019

Berdasarkan tabel 1.1, Grand Jatra Hotel Pekanbaru merupakan akomodasi bintang lima kota ini. Hotel Grand Jatra terletak tepat di pusat kawasan Pekanbaru Riau. Hotel Grand Jatra merupakan hotel yang mempunyai letak strategis beserta

dengan fasilitas mewah dan lengkap yang disediakan untuk par tamu yang berkunjung atau pu melakukan aktivitas disana. Pada saat masa awal sukses berdirinya usaha hotel Grand Jatra, didirikanlah Jatra Hotel Group di berbagai kota yang berbeda dengan klasifikasi bintang yang berbeda. Berikut daftar nama Jatra Hotel Group.

Tabel 1.1

Jatra Hotel Group

No (1)	Nama Hotel (2)	Bintang (3)
1	Hotel Grand JatraPekanbaru	*****
2	Hotel Grand JatraBalikpapan	*****
3	Hotel Astara Baliikpapan	****
4	J Icon Hip Hop balikpapan	***
5	Stark Hotel, Bali	***

Sumber : Grand Jatra Hotel Pekanbaru, 2021

Hotel Grand Jatra Pekanbaru mempunyai nilai unggul dalam system pelayanan yang dikarenakan oleh baiknya kualitas sumber daya manusia dan juga fasilitas yang cukup memenuhi..

Jasa perhotelan saat ini perlu dilihat manajemennya untuk mampu menerapkan strategi pemasaran yang baik dan mampu bersaing dengan perusahaan sejenis. Makanya diperlukan kepuasan pelanggan dengan adanya *Front Office* yang membantu pelayanannya. *Front Office* adalah salah satu bagian penting dalam industri jasa.*Front*

Office adalah bagian dari sebuah organisasi atau perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau tamu, dan *Front Office* juga merupakan wajah dari sebuah perusahaan atau organisasi dalam melayani pelanggan. *Front Office* biasanya terdiri dari beberapa bagian seperti resepsionis, petugas reservasi, petugas check-in dan check-out, serta concierge. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan dan sebagai salah satu department yang berhubungan dengan tamu, sistem koordinasi *Front Office Departement* ini menjadi sangat berarti bagi hotel.

Dikatakan oleh Agusnamar (2002 : 02) bahwa “kantor depan adalah department yang langsung melayani tamu, mulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat. Sistem koordinasi *Front Office Departement* pada sebuah hotel dapat dilihat dari saat proses check-in dan check-out yang efisien untuk dapat meningkatkan kepuasan tamu, namun tetap dalam kondisi komunikasi yang baik dengan tamu melalui keramahan disetiap jabatan masing-masing karyawan *Front Office Departement* Grand Jatra Hotel.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Hotel

Hotel, seperti yang didefinisikan oleh Sulastiyono (2011), adalah bisnis milik pribadi yang menyediakan penginapan, makanan, dan layanan lain kepada tamu dengan biaya atau persentase tertentu dari pendapatan.

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011), adalah “Akomodasi yang dioperasikan secara komersial yang menyewakan ruang di gedungnya untuk melayani public melalui tempat tidur, makan, dan layanan tambahan lainnya

2.2 Jenis Hotel

Berdasarkan rata-rata lama tinggal tamu, Sulastiyono (2006) mengklasifikasikan hotel sebagai berikut :

1. Residential Hotel, yang melayani tamu yang membutuhkan tempat tinggal untuk waktu yang lama. Waktu tetapi tidak memiliki niat untuk benar-benar berada di sana. Pemandangan bagi penduduk kota yang belum mendapat tempat tinggal tetap banyak dijumpai di perkotaan, baik di pusat maupun pinggiran kota.

2. Transietal Hotel, adalah hotel menginap jangka pendek yang melayani pelancong bisnis pria. Biasanya, hotel semacam ini dapat ditemukan di jalan raya utama yang menghubungkan berbagai kota. Dalam kebanyakan kasus, mereka yang bermalam hanya lewat.

3. Resort Hotel. Hotel-hotel ini banyak dijumpai di tempat-tempat wisata populer. Merupakan hal yang umum bagi hotel semacam ini untuk memanfaatkan lokasinya yang menakjubkan dengan menawarkan pemandangan yang menakjubkan kepada para tamu.

2.3 Front Office department

Dalam buku pengenalan operasional front office hotel, Agusnawar (2002:1) menyebutkan bahwa front office adalah suatu divisi atau bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, mulai dari saat mereka melakukan reservasi atau kedatangan hingga check out.

Selain itu, ketika pengunjung atau pelanggan memerlukan bantuan, informasi tentang bisnis, atau mempunyai kekhawatiran, mereka biasanya akan menghubungi front office. Oleh karena itu, departemen front office akan menjadi sangat penting karena merekalah yang pertama mengetahui kebutuhan pengunjung, gangguan yang disebabkan oleh tamu lain, serta saran dan keluhan konsumen, yang sebagian besar berkaitan dengan departemen lain seperti housekeeping atau makanan dan minuman.

front office dianggap sebagai titik kontak awal pengunjung. Ini menandakan bahwa ini adalah bagian pertama dan terakhir pengunjung. Jika tiba waktu check-out, tamu perlu menghubungi staf front office. Mereka akan tiba di front office terlebih dahulu. Oleh karena itu, masuk akal jika front office akan meninggalkan kesan yang mendalam.

2.4 Receptionist

Resepsionis adalah pejabat yang mempunyai tanggung jawab khusus antara lain menyapa dan melayani tamu, menurut Soetanto (2010:70). Membantu tamu yang ingin bertemu dengan pejabat atau pimpinan merupakan tanggung jawab seorang resepsionis.

Seorang resepsionis perlu memenuhi sejumlah persyaratan krusial karena kesan awal yang diterima klien didasarkan pada sikapnya:

- a. Sopan dan Ramah
- b. Berkepribadian tinggi
- c. Bijaksana
- d. Cerdas
- e. Mengetahui pengetahuan tentang struktur resepsionis

Resepsionis perlu melacak identitas pengunjung yang ingin bertemu dengan pihak manajemen guna mencegah dibawanya barang yang tidak diinginkan oleh tamu dengan maksud tertentu. Meskipun catatan identitas tamu tersedia dalam berbagai format, biasanya berisi rincian berikut tentang pengunjung: nama, posisi, tanggal kedatangan, nama pejabat yang harus ditemui, dan alasan kunjungan.

2.5 Definisi Complaint

Secara umum, keluhan adalah hasil dari klien yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan yang mereka terima karena mereka merasa tidak puas. Seperti disebutkan sebelumnya, menawarkan layanan sangatlah penting, ketika tamu mendapat pelayanan prima, mereka juga akan protes dan hal ini disebut dengan complaint.

Metehan dan Yasemin (2011) menyatakan: "Nowdays the philoshoply of the customer is always right, depends on the concept on the concept of customer satifictian, and builds up the heart of the firm's activities. Berdasarkan sudut pandang ini, pelanggan selalu benar dan raja, oleh karena itu kami harus terus

mengembangkan aktivitas yang memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka untuk menjaga komitmen kami terhadap gagasan kebahagiaan pelanggan.

Keluhan bisa saja dibaca sebagai cara berkomunikasi atau merasa kecewa, keadaan ini disebut “Paradoks Pemulihan”. Bisnis dapat mengumpulkan keluhan klien dalam berbagai metode, seperti kotak saran, formulir keluhan tamu, saluran telepon tertentu, situs web, kartu komentar, survey kepuasan pelanggan, dan survey keberangkatan pelanggan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif adalah menggambarkan keadaan sebenarnya dengan mengumpulkan data dan informasi sesuai dengan keadaan lapangan (Kusyadi dan Sugiarto, 2000).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Tengku Zainal Abidin No. 1 Kota tinggi, Kota Pekanbaru dan waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian tersebut dimulai dari Juli 2022 sampai dengan Desember 2022.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini, data tersebut ialah hasil dari wawancara dan

observasi langsung kepada pengelola wisata atau pokdarwis di Desa Wisata Okura dan Perusahaan CSR yang terlibat yakni PLTU Tenayan Raya serta informan lainnya yang kemungkinan bisa menambah data dari penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder Data ini dikumpulkan dari arsip dan bahan yang telah diolah melalui tinjauan pustaka dari berbagai buku dan catatan penelitian, profil Kota Pekanbaru serta profil Desa Wisata Okura, peneliti juga menggunakan data dari internet. Oleh karena itu, data ini diambil dari sumber lain atau didasarkan pada data yang telah diolah sebelumnya seperti buku, media cetak, arsip, internet, dan website.

3.4 Informan Penelitian

Subjek penelitian ini didefinisikan sebagai subjek, benda, atau orang yang kepadanya peneliti dapat menetapkan variabel penelitian (Suharsimi Arikunto, 2010). “Prosedur Penelitian: pendekatan praktis” tahun 2016 oleh Suharsimi Arikunto menjadi latar belakang pemahaman ini.

Adapun informan kunci (key informan) dalam penelitian ini yaitu Pak Rio (Asst. Front Office manager), Pak Fandi Ginanjar (Supervisor FO), Ibu Susi (Receptionist) dan Ibu Viny (Receptionist) yang bertanggung jawab penuh untuk menyambut tamu di Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran dan tanggung jawab staff front desk atau receptionist Grand Jatra Hotel Pekanbaru dalam mengelola keluhan pengunjung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu bentuk pengumpulan data yang

dimaksudkan untuk menggambarkan dan menampilkan kondisi yang ada pada suatu tempat penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah:

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

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif. Aktifitas dalam analisis data yaitu:

- a. Reduksi Data
- b. Penyajian Data
- c. Kesimpulan dan Verifikasi

3.6 Teknik Analisis Data

3.7 Operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel (1)	Sub Variabel (2)	Indikator (3)	Sumber Data (4)
Penanganan Keluhan Tamu (Handling Complaint) oleh Receptionist di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.	Hear Them Out	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan dengan seksama. 2. Menghargai segala keluhan yang diberikan. 3. Merespon secara aktif dan audible. 	Observasi Wawancara Dokumentasi
	Empathize	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan rasa empati. 2. Memberikan perhatian khusus kepada tamu. 	Observasi Wawancara Dokumentasi
	Apologize	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta maaf kepada tamu. 2. Bersikap rendah hati kepada tamu. 	Observasi Wawancara Dokumentasi
	Taking proper action and Follow Up	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klarifikasi hal yang menjadi keluhan tamu. 2. Mencari solusi atas hal yang menjadi keluhan tamu. 3. Menindaklanjuti segala keluhan tamu secara aktif, resposif dan cepat. 	Observasi Wawancara Dokumentasi

Sumber : Adi Seonarno (2006)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Grand Jatra Hotel Pekanbaru

Awal mula terbentuknya PAM group adalah dengan didirikannya PT PAM oleh Ady Sumasto Tjia tahun 1983. Pada awalnya PT PAM beroperasi dalam bidang developer juga sekaligus kontraktor *property* di Jakarta dan sekitarnya seperti komplek pertokoan Kalimalang di Bekasi dan Lokasari di Jakarta. Seiring berjalannya waktu PT PAM semakin berkembang dan kinerjanya semakin meluas ke luar daerah seperti dibangunnya Komplek Jatra Hotel Bali dan Resort Villa Bedugul *Lake View* di Bali. PT Pintu Air Mas pada awal tahun 1990, berlokasi di jalan Hayum Wuruk No. 32B membuka *Jatra Tour & Travel*. Semenjak itu mulai dilakukan pendiversifikasikan usahanya pada bidang pariwisata, yang diikuti dengan dibukanya berbagai cabang di dalam dan di luar negeri. Selanjutnya mulai membuka bisnis perhotelan dengan didirikannya Hotel Jatra di Bali dan Jakarta. Dengan pesatnya perkembangannya bisnis-bisnis tersebut telah menjadikan PT. Pintu Air Mas sebagai “holding company” oleh perusahaan lainnya yang berada dibawah satu bendera yaitu PAM Group yaitu Pintu Air Mas Group. Bisnis PAM Group semakin berkembang dengan dibukanya Bursa Efek Jakarta, dimana PAM Group telah memasuki bidang pialang saham dengan didirikannya PT Kapita Sekurindo.

Pada tahun 1999-2000 semenjak diizinkan oleh pemerintah penggunaan bahasa Mandarin maka PAM Group telah dengan cepat membangun sekolah Bina Bangsa sebagai peluang bisnis bidang pendidikan menggunakan kurikulum singapura. Selanjutnya sekolah

Bina Bangsa menjadi salah satu sekolah terbaik di Jakarta karena banyak diminati masyarakat dan sangat berkembang dengan pesat.

PAM Group mulai mengembangkan *property* awal tahun 2000-an dalam skala yang lebih besar, dimana dikembangkannya Grand Hotel Jatra Pekanbaru 1 Proyek Balikpapan Superblock di Kalimantan Timur dan Cirebon Superblock, Jawa barat. Pada tahun 2001 PAM Group melihat potensi sangat besar dari bisnis *consumergoods*, maka kerjasama dengan PT. Warung Tinggi Coffe mengembangkan bisnis coffe dengan inovasi modern semua peralatan dan menggunakan mesin-mesin sehingga mampu bersaing dengan competitor lainnya.

All For better future merupakan motto PAM group sehingga semua karyawan dan pimpinan yang berada dibawah bendera PAM group memiliki pengalaman professional dan memiliki dedikasi yang tinggi dalam memimpin dan melakukan tugas bisnis. Sehingga bisnis yang dijalankan akan mendapatkan hasil yang terbaik. Akhirnya didirikan pada tanggal 27 Februari 2005 Grand Jatra Hotel pekanbaru dengan standar Internasional bintang lima.

4.2 Visi dan Misi Hotel Grand Jatra Pekanbaru

Visi menurut Wibisono (2006, p. 43) adalah seperangkat pernyataan yang menguraikan tujuan dan aspirasi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau bisnis di masa depan. Alternatifnya, pernyataan visi dapat didefinisikan sebagai kondisi yang diinginkan organisasi atau perusahaan. Visi perusahaan juga penting untuk

kelangsungan dan kesuksesan jangka panjang.

Menurut Wibisono (2006, p. 46), pernyataan misi terdiri dari serangkaian pernyataan yang mengartikulasikan alasan di balik pembentukan suatu organisasi, beserta produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan kepada masyarakat. Tujuan dan pembenaran yang memberikan panduan dan batasan pada proses pencapaian tujuan merupakan konsep misi. Misi pada dasarnya adalah sebuah fase tindakan yang akan dilakukan berdasarkan visi yang ada untuk mencapai suatu tujuan, bukan upaya formal untuk menggambarkan apa yang dicari.

Adapun visi misi dari Grand Jatra Hotel Pekanbaru, sebagai berikut:

a. Visi

Visi dari Grand Jatra Hotel Pekanbaru yaitu untuk diakui sebagai satu-satunya pusat pemimpin pemasaran hotel bintang 5 di kota Pekanbaru.

b. Misi

Misi dari Grand Jatra Hotel Pekanbaru ada 3 yaitu sebagai berikut :

1. Produk berkualitas
2. Berorientasi pelanggan Harga yang tepat

4.3 Fasilitas Grand Jatra Hotel Pekanbaru

Grand Jatra Hotel Pekanbaru menawarkan penginapan mewah baik untuk bisnis maupun liburan. terletak di pusat kota Pekanbaru, di lokasi prima hanya 20 menit dari Bandara Sultan Syarif Qasim II. Hotel ini berdekatan dengan pusat perbelanjaan Mall Pekanbaru, Bank, dan pusat hiburan seperti “MP Executive Club”.

Hotel Grand Jatra Pekanbaru merupakan salah satu hotel berkelas Internasional dengan bintang 5 yang berada di Pekanbaru tentunya menyediakan fasilitas mewah yang bisa dinikmati oleh tamu yang berkunjung, baik tamu yang hanya datang untuk berekreasi ataupun tamu yang datang untuk melakukan perjalanan bisnis. Fasilitas-fasilitas yang bisa dinikmati tamu adalah sebagai berikut :

1. Room

Hotel Grand Jatra memiliki jumlah 200 kamar yang siap dijual kepada tamu dengan jenis kamar yang berbeda sesuai dengan permintaan dari tamu. Jenis-jenis nya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 1
Guest Rooms**

No (1)	Room Type (2)	Size (m ²) (3)	Total Rooms (4)
1	Superior	23	85
2	Deluxe	32	96
3	Junior Suite	55	11
4	Executive Suite	60	8

Sumber : Hotel Grand Jatra Pekanbaru 2021

4.4 Faktor Keluhan Tamu di Grand Jatra Hotel Pekanbaru

Complaint atau keluhan merupakan hal yang sering terjadi di dalam dunia perhotelan. *Front office* merupakan hal yang tidak lepas dengan *complaint*. Ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan staf menjadi alasan di balik keluhan tersebut. Departemen *front office* yang beranggotakan resepsionis tentu saja

sering menerima keluhan dari pengunjung hotel. Keluhan tamu yang sering terjadi di *front office* merupakan keluhan *check-in* maupun *check-out*. Selain itu tamu juga complaint Ac di *lobby* yang kurang dingin dan keluhan lain yang juga datang dari berbagai macam sebab.

Untuk faktor keluhan tamu bisa terjadi dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, dimana faktor internal bisa berasal dari orangnya (receptionist) dan faktor eksternal berasal dari luar seperti kerusakan komputer resepsionis, sehingga membuat proses check-in atau check-out menjadi tertunda dan mengakibatkan tamu hotel memberikan keluhan..

4.5 Upaya Penanganan Complaint oleh Receptionist

Setiap orang yang bekerja di bagian layanan meja depan perlu memahami betapa pentingnya mengevaluasi tingkat layanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, resepsionis dituntut untuk melayani setiap tamu dengan prima. Semua tamu berhak atas perhatian tulus yang bertujuan untuk memastikan kepuasan mereka. Seorang resepsionis akan bekerja secara profesional dengan berpegang pada standar prosedur kerja operasional yang baik, merasa bertanggung jawab, dan menyadari pentingnya menggunakan prosedur kerja yang baik sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.

Apabila seorang resepsionis tidak mengikuti standar operasional prosedur kerja dengan baik tentu hal ini akan menimbulkan complaint. Ketika *complaint* terjadi tentunya resepsionis 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 resepsionis menunjukkan rasa turut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu ketika resepsionis 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 resepsionis menunjukkan sikap rendah hati kepada tamu tanpa memandang status social. 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.

4.5.1 Hear Them Out

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

professional dengan tidak terbawa emosi dan kembali marah kepada tamu. Ketika resepsionis tidak bisa bersikap professional maka hanya akan mempekeruh keadaan. Dalam mendengarkan keluhan tamu itu sendiri, resepsionis harus memandang wajah tamu tersebut dan menjawab keluhan tamu menunjukkan bahwa resepsionis mendengarkan dengan seksama keluhan tamu tersebut. Ketika resepsionis mampu bersikap professional dengan mendengarkan segala keluhan tamu maka tamu pun akan merasa dihargai dan didengarkan.

4.5.2 Emphatize

Emphatize merupakan teknik penanganan dengan menunjukkan rasa peduli kepada tamu. Ketika tamu mengutarakan keluhannya, maka resepsionis harus memberikan rasa pedulinya kepada tamu dengan cara memahami keluhan tamu agar tamu merasa dihargai. Dalam kondisi ini, seorang resepsionis harus bisa merasakan seperti apa yang dirasakan oleh tamu kemudian mencari solusi dari permasalahan tersebut.

4.5.3 Apologize

Apologize atau meminta maaf merupakan tahapan selanjutnya yang sangat penting yang wajib dimiliki oleh seorang resepsionis. 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 pun harus dibarengi dengan bahasa tubuh dan nada bicara

yang sopan dan bisa diterima dengan baik oleh tamu. Meminta maaf juga berarti resepsionis melemparkan kesalahan kepada resepsionis lain walaupun kesalahan tidak ada pada resepsionis tersebut.

4.5.4 Taking Proper Action and Follow Up

Metode ini merupakan metode terakhir dalam metode HEAT. Setelah meminta maaf, maka hal selanjutnya yang harus dilakukan oleh resepsionis yaitu taking action atau tindak lanjut dari penanganan complaint tersebut.

4.5.5 Upaya Penanganan Complaint Tamu

- a. *Mechanical Complaint*
- b. *Attitudinal Complaint*
- c. *Service-Related Complaint*
- d. *Unusual Complaint*

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian penulis mengenai “Penanganan Complaint tamu (*Handling Complaint*) oleh *Receptionist* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru”, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Faktor utama yang menjadi penyebab tamu complaint di Grand Jatra Pekanbaru yaitu dikarenakan ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*. Dimana *complaint* itu terjadi dikarenakan lamanya proses *check-in* dan *check-out* tamu atau

- service yang diberikan kepada tamu kurang maksimal.
2. Upaya penanganan *complaint* yang dilakukan oleh *receptionist* 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 karyawan FO harus menunjukkan bahwa ia berempati dengan hal yang menimpa tamu, *Apologize* atau 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. *Receptionist* melakukan semua upaya dalam menangani *complaint*.
 3. *Complaint* tamu terbagi menjadi empat bagian sesuai jenis *complaint* yang ada yaitu, pertama *Attitudinal Complaint* dimana *receptionist* mendapatkan *complaint* karena kurang ramah atau jarang tersenyum dalam melayani tamu, kedua yaitu *Releted-Service Complaint* dimana *complaint* ini terjadi di Grand Jatra Pekanbaru karena lamanya proses *check-in* dan *check-out*. Dan yang ketiga yaitu *Mechanical Complaint* biasanya tamu *complaint* mengenai Ac di lobby kurang dingin atau kadang tamu komplain karena system

computer front office error, terakhir yaitu *Unusual Complaint* dimana hal ini lumayan sering terjadi karena tamu memberikan *complaint* yang aneh supaya bisa mendapatkan diskon atau lunch gratis ketika berada di restoran hotel.

4. *Front Office Departement* melakukan training bagi setiap karyawan maupun training dalam rangka untuk meminimalisir terjadinya *complaint*, selain itu melakukan briefing setiap harinya dalam rangka meninjau kegiatan selama operasional berlangsung.

5.2 Saran

Sehubungan dengan hasil yang telah dibahas sebelumnya, kali ini penulis ingin memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Untuk penanganan *complaint* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru sudah sesuai dengan prosedur, terutama oleh *receptionist*. 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 karyawan *Front Office*.

Diharapkan *Receptionist* mampu untuk mengoptimalkan penanganan keluhan tamu sesuai dengan standar operasional prosedur dan dapat mengkaji secara teliti faktor-faktor

yang menjadi penyebab tamu complaint.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adi Soenarno (2006) *Front Office Management*. Yogyakarta: ANDI
- Akasia, Nafila Eka, and Syah Riza Octavy Sandy. "Peran Front Desk Agent dalam Menangani Keluhan Tamu di Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center." *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan* 1.1 (2023): 7-7.
- Azhari, Andri. *Penanganan komplain pelanggan pada my studio hotel surabaya*. Diss. Politeknik NSC Surabaya, 2017.
- Bagyono (2002) *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Ernanda, Budi, and Hijriyantomi Suyuthie. "Penanganan Keluhan Tamu Di New D'dhave Hotel Padang." *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga* 11.02 (2020): 270-276.
- Kisti, Rosy Maelany, and Citra Unik Mayasari. "Upaya Kantor Depan Dalam meminimalisir keluhan tamu di hotel cavinton Yogyakarta." *Journal of Tourism and Economic* 2.2 (2019).
- Paramita, Triana. "Pemanfaatan Pencahayaan Alami Pada Iklim Tropis Terhadap Bangunan Hotel Resort Di Bali." *Jurnal Arsitektur Zonasi* 4.1 (2021): 114-120.
- Rumekso (2001) *Pengertian Hotel*. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*
- Syafriani, Oza, Yuliana Yuliana, and Hijriyantomi Suyuthie. "Penanganan Keluhan Tamu oleh Karyawan Front Office di Grand Rocky Hotel Bukittinggi." *Journal Of Home Economics And Tourism* 13.3 (2016).
- Sugiyono (2007) *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia
- Yunia, Zahara Indah. *Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area Counter Front Office Oleh Receptionist Di Harmoni Suites Hotel Batam*. Diss. Universitas Negeri Padang, 2019.

UNDANG-UNDANG

- Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Pasal 74 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas