

PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BATAM

Oleh : Rika Melia S

Pembimbing: Firdaus Yusrizal,SST.,MM.Par

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

Hotels are public accommodation facilities for tourists by providing room service, providing rooms and drinks as well as accommodation on payment terms. The quality of service is the main thing seen by guests who stay. Therefore, every hotel property always improves its skills regarding existing service standards and facilities. Four Points Hotel By Sheraton Batam is a 4 star hotel that stands right in the Nagoya Panorama Complex, Jodoh River, Batam City. The Four Points By Sheraton Batam hotel is not free from various complaints from guests. And the results of research conducted include room attendants handling complaints. And handling complaints that occur due to services and facilities. By using 4 methods, namely heat them out, empathize, apologize, take appropriate action and follow up, we hope to be able to handle guest complaints using these 4 methods. Although this does not rule out the possibility of complaints occurring in the future because this cannot be avoided. This research uses qualitative research methods. Data collection is carried out by observing and continuing with interviews and documentation.

Keywords: *handling, hotel, room attendant.*

PENDAHULUAN

Hotel mempunyai peranan penting dalam pariwisata karena berupaya menjadi rumah kedua bagi para tamu yang berlibur atau melakukan perjalanan jauh (*touring*). Istilah "pariwisata" mengacu pada serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan bagi wisatawan, pelancong, dan rekreasi. Perjalanan dari rumah menuju suatu tujuan di kota atau negara lain dalam jangka waktu yang telah ditentukan

dengan tujuan untuk bersenang-senang disebut dengan pariwisata (Pitana, 2009).

Salah satu daerah penting yang mendorong pertumbuhan ekonomi adalah Kepulauan Riau. Salah satu komponen utama industri pariwisata Kepulauan Riau adalah kekayaan alamnya. Berbagi kekayaan tersebut dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin sebagai potensi pariwisata. Tidak hanya itu Kepulauan Riau juga memiliki beberapa daerah yang pariwisata dan usaha akomodasi melaju

sangat pesat, salah satunya adalah Batam. Provinsi Kepulauan Riau berisi kota Batam. Karena memiliki banyak tempat wisata yang menarik, Batam menjadi kota yang memiliki banyak potensi pariwisata. Letak Kota Batam yang strategis membuatnya berdekatan dengan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Hal ini juga mendorong pemerintah provinsi Kepulauan Riau untuk menyediakan berbagai sarana dan prasarana guna mendukung pelayanan baik kepada masyarakat setempat ataupun para mancanegara. Salah satunya yaitu dengan adanya usaha jasa perhotelan yang semakin meningkatkan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan pengunjungnya.

Tabel 1.1
Hotel Bintang 4 di Kota Batam Tahun 2023

No.	Nama Hotel	Alamat
1.	Four Points by Sheraton Batam	Komplek Pasoruma Nagoya, Jodoh River, Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432
2.	HARRIS Resort Waterfront Batam	Waterfront City, J.K.H.Ahmad Dahlan No. 1, Tj. Riam, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29422
3.	HARRIS Resort Barelang Batam	Jl. Trans Barelang, Tambesi, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29439
4.	Swiss-Belhotel Harbour Bay	Jl. Duyung Sei Jodoh, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432
5.	Turi Beach Resort	Jl. Hang Lekin, Nongsa, Sambau, Kec. Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau 29465
6.	Holiday Inn Resort Batam	Waterfront City, J.K.H.Ahmad Dahlan No. 1, Tj. Riam, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29422
7.	HARRIS Hotel Batam Center	Jl. Engku Putri, Tik. Tering, Kec. Batam Kota Batam, Kepulauan Riau 29461

Sumber: TripAdvisor 2023

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa saat ini terdapat tujuh hotel bintang empat di kota Batam. Di Kota Batam terdapat hotel bintang empat bernama Four Points by Sheraton. Oktober 2020 akan menandai pembukaan resmi Four Points Sheraton Batam. Hotel ini di buka berdasarkan peningkatan jumlah

permintaan penginapan di daerah Batam yang semakin meningkat.

Marriot Internasional merupakan perusahaan besar yang dikenal hampir di 74 negara besar di seluruh dunia, salah satunya ialah di Indonesia. Four Points by Sheraton Batam merupakan salah satu brand dari perusahaan ini. Di antara hal yang harus dilakukan bagi pengunjung yang menginap di Four Points by Sheraton Batam adalah ini. Four Points by Sheraton Batam terletak 35 menit dari Bandara Internasional Hang Nadim di pusat Nagoya, pusat komersial dan hiburan Batam. Baik untuk perjalanan bisnis maupun liburan, lokasinya juga dekat dengan Harbour Bay Ferry yang dimanfaatkan wisatawan untuk melakukan perjalanan dari dan ke Singapura dalam waktu sekitar 50 menit.

Tabel 1.2
Data Occupancy Hotel

No.	Tahun	Occupancy
1.	2020	24,84%
2.	2021	47,00%

Sumber: Front office Four Points by Sheraton Batam, 2021

Berdasarkan data occupancy di atas dapat dilihat bahwa sejak dibuka tahun 2020 kunjungan tamu ke Hotel Four Points by Sheraton Batam mengalami peningkatan di tahun berikutnya. Four Points by Sheraton Batam selalu berusaha menyuguhkan pelayanan terbaik yang dapat diberikan bagi tamu yang berkunjung.

Menurut Bagyono (2008:17) *Housekeeping Departement* adalah bagian dari hotel yang bertugas memberikan pelayanan bermutu kepada pengunjung yang menginap di hotel dan mengawasi kebersihan, ketertiban, kelengkapan, dan keamanan di seluruh bagian hotel, termasuk kamar.

Housekeeping dipecah menjadi beberapa divisi untuk memastikan pengoperasian tugas sehari-hari yang efisien dan akses ke semua lokasi kerja

Housekeeping Department terdiri dari beberapa bagian antara lain *laundry section*, *room section*, dan *public area section*. Secara singkat, *laundry section* memiliki tugas yang bertanggung jawab terhadap linen kotor dan membagikan linen bersih ke *room section*. *Public area* memiliki tanggung jawab terhadap kebersihan area hotel, sedangkan *Room Section* memiliki tugas yaitu bertanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan dan keindahan di kamar, selain itu juga harus memelihara fasilitas-fasilitas yang berada di kamar. Petugas yang bertanggung jawab atas sebuah kamar disebut *roomboy/roommaid* atau *room attendant*. Seorang *room attendant* pasti memiliki strategi tersendiri salah satunya perbedaan membersihkan kamar. Secara umum hotel memiliki beberapa tipe kamar sebagai berikut, *standard room*, *deluxe room*, *superior room*, *junior suite*, *suite room*, dan *presidential room*.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *housekeeping* juga dikenal sebagai *The Heart of the Hotel*. Bagian inilah yang merupakan jantung dari sebuah hotel. Tamu yang datang ke hotel tersebut di jamin kenyamanannya mulai dari pertama datang, selama menginap dan berada di hotel tersebut, sampai kepergiannya, jadi sudah sewajarnya bila para pelaku *housekeeping* berperan sangat penting sehingga menjadi jantung dari sebuah hotel karena selalu memastikan kenyamanan bagi para tamu yang datang maupun yang menggunakan fasilitas hotel tersebut. Selain menjamin kenyamanan tamu dan kebersihan kamar hotel *housekeeping* berpedoman pada

kecepatan dan kecerdasan sehingga dapat bekerja dengan cepat, tepat dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan tamu.

Menurut Tjiptono (2019) secara sederhana, keluhan bisa di artikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Keluhan merupakan ungkapan rasa ketidakpuasan para tamu dimana hal yang mereka harapkan tidak sesuai. Keluhan hal yang wajar terjadi didalam operasional terkhususnya pada bagian *housekeeping*. *Housekeeping* merupakan salah satu pelayanan jasa yang sangat erta kaitannya dengan kepuasan tamu lewat pelayanan kamar. Pelayanan yang kurang memuaskan merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan tamu mengeluh. Diantaranya kurangnya penguasaan berbahasa oleh *room attendant* atau pun praktik pemahaman tentang SOP yang kurang.

Tabel 1.3
Data Complaint Pada R

No	Sumber	Skor	Komentar
1	Traveloka	8.1	Kamar bersih pelayanan ramah. Cuma kamar mandi nya mampet jadi saat mandi airnya banjir di kamar mandi
2	Traveloka	8.5	Lokasi yang strategis, dekat dengan Nagoya, kamar bersih, hanya saja perlengkapan kamar mandi tidak lengkap harus diminta, saya 2 malam menginap soalnya cup sabun harus minta baru di antarakan. Semoga kedepannya petugas lebih teliti sehingga semua fasilitas kamar di lengkapi sesuai dengan yang di sampaikan di website.
3	Traveloka	6	Kamar kurang kedap, tempat tidak dapat kamar dan bolak-balik pindah kamar, tempat sampah sebaiknya dekat meja untuk membuat kopi, makanan cukup
4	Agoda	7.2	Bau asap rokok nya sepanjang hari

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa ditemukan *complaint* yang diberikan oleh tamu mengenai pelayanan yang diberikan oleh *room attendant*. *Complaint* hal yang sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu yang berada di hotel. Dengan *Complaints* maka *room attendant* akan tau letak kesalahan dan dapat memperbaiki pelayanan yang di berikan.

LANDASAN TEORI

Hotel

Hotel diartikan sebagai suatu bangunan dengan banyak ruangan yang disewakan kepada pengunjung sebagai tempat bersantap dan menginap menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Perumahan yang dikelola secara komersial semacam ini terbuka untuk semua orang dan menawarkan jasa, perumahan, makanan, dan minuman. Secara umum, hotel adalah suatu usaha yang menyediakan jasa. Selain itu, hotel adalah suatu bentuk penginapan yang menempati seluruh atau sebagian bangunan dan menawarkan penginapan, jasa makanan dan minuman, serta jasa tambahan lainnya kepada masyarakat umum. Hotel dijalankan secara komersial dan melayani tamu yang bermalam dan mereka yang menggunakan fasilitas hotel tertentu. tempat penginapan.

Housekeeping

Dimiyati (2002:59) menyatakan bahwa *housekeeping*, kecuali area yang dianggap tugas rutin, seperti area dapur, bertanggung jawab untuk memastikan kamar tamu, restoran, bar, dan area publik lainnya di hotel tetap bersih, teratur, dan lengkap.

Kata "rumah", yang dapat merujuk pada rumah, hotel, atau wisma, dan "menjaga", yang dapat berarti "menjaga" atau "menjaga". *Housekeeping* adalah departemen yang menata dan menata perlengkapan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan mendekorasi hotel agar terkesan rapi, bersih, menarik, dan nyaman bagi penyewa atau pengunjung (Agusnawar, 2002).

Room Attendant

Petugas kamar adalah petugas bagian lantai yang menjaga kamar tamu tetap rapi, bersih, nyaman, dan penuh, menurut Rumesko (2001:35). Definisi ini menunjukkan peran penting yang dimainkan oleh petugas kamar dalam operasional hotel. Menurut Sulastiyono (2011:124), petugas kamar adalah petugas kamar tamu yang bertugas menjaga ruangan tetap rapi, bersih, dan berperabotan lengkap. Pramugraha (*room boy*) adalah orang yang bertugas membersihkan, menata, dan memenuhi keperluan pengunjung di dalam ruangan, sedangkan *room supervisor* mengawasi proses kerja *room boy*.

Tamu/Guest

Tamu bukanlah benda mati, melainkan manusia yang memiliki perasaan, emosi, suka dan tidak suka (Sujatno 2006: 6-7). Sedangkan menurut Bagyono, tamu adalah mereka yang telah mendaftar dan sedang menginap di hotel tersebut (Bagyono 2013: 61). Pengunjung adalah seseorang atau sekelompok orang yang memiliki satu atau lebih kepentingan, baik kepentingan mereka sendiri sebagai pribadi, maupun kepentingan orang lain, termasuk kepentingan organisasi tertentu (Soenarno 2006). Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa tamu adalah individu atau atau sekelompok orang yang menjadi bagian penting dalam sebuah bisnis perhotelan. Tamu menghendaki pelayanan yang sepadan dengan apa yang sudah dibayar olehnya, serta memiliki kepentingan pribadi maupun kepentingan orang lain.

Complaint

Handling complaint (penanganan keluhan) adalah sebuah kunci yang memungkinkan perusahaan untuk terus berkembang dengan baik dan loyalitas pelanggan dapat dipertahankan untuk menghindari beralihnya pelanggan ke perusahaan kompetitor. Penanganan keluhan adalah cara menangani keluhan atau komplain pelanggan atau nasabah. Menurut KBBI, pengaduan berasal dari kata “*complaint*” yang artinya lahirnya perasaan tidak nyaman. Dapat dikatakan bahwa keluhan bisa bermakna negatif bagi kedua belah pihak, bisa dari konsumen ataupun dari perusahaan. Keluhan biasanya dianggap sebagai kesalahan, masalah, stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, serta kompensasi dan lain sebagainya (Poerwadarminta, 2007).

Jenis-Jenis *Complaint*

Menurut Norwel (2005:27) dalam Sitanggang (2017), menyatakan bahwa 4 jenis *complaint* di antaranya *mechanical complaints*, *attitudinal complaints*, *service related complaint*, *unusual complaints*.

Mechanical Complaint (Keluhan Mekanikal) adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang dibeli/disampaikan kepada pelanggan tersebut. Hal ini dapat terjadi karena kerusakan atau kualitas tidak maksimal. Misal mebel hotel, suhu, cahaya, listrik tidak baik/tidak berfungsi;

Attitudinal Complaint (Keluhan Akibat Sikap Petugas) adalah keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negatif petugas pelayanan pada saat melayani pelanggan. Hal ini dapat dirasakan oleh pelanggan melalui sikap tidak peduli dari petugas pelayanan terhadap pelanggan. Misal, karyawan

tidak menunjukkan ekspresi ramah atau tidak sopan bertutur kata.

Services Related Complaint (Keluhan yang Berhubungan dengan Pelayanan) adalah suatu keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. Misal, lamanya waktu tunggu dan proses berbelit-belit.

Unusual Complaint (Keluhan yang Aneh) adalah keluhan pelanggan yang bagi petugas merupakan keanehan (tidak wajar/tidak umum). Misal, kamar hotel tidak ada pemandangan laut, kasur terlalu lebar atau petugas terlalu tampan.

Penanganan *Complaint*

Dimana metode ini digunakan untuk meminimalisir keluhan-keluhan pelanggan yang berpotensi terjadi di sebuah hotel. Dimana penyelesaian atau penanganan menggunakan CHEAT, yaitu:

Hear them out atau mendengarkan segala keluhan tamu hotel secara seksama merupakan hal yang sangat penting. Mendengarkan apa yang menjadi keluhan dari pelanggan sampai habis tanpa melakukan instruksi sambil berusaha untuk memahami apa yang sesungguhnya menjadi keluhan tamu

Empathize memiliki makna menunjukkan rasa turut merasakan apa yang dirasakan orang lain atau empati kepada pelanggan kemudian dengan responsif dan cepat mencari solusi (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.

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 perkenanan atau maaf kepada tamu. Dimana meminta maaf di sini berarti pegawai hotel menunjukkan sikap rendah hati kepada tamu dengan tanpa memandang status sosial.

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.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, metode deskriptif kualitatif digunakan. Pendekatan kualitatif dijelaskan oleh John Creswell (1998) sebagai prosedur kajian dan pemahaman yang dibangun berdasarkan teknik yang melihat fenomena sosial dan permasalahan kemanusiaan. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dan tertulis dari individu dan perilaku yang diamati. Pendekatan penelitian ini juga selaras dengan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu memudahkan terlaksananya proses penelitian yang akan dilakukan di lapangan bagi peneliti.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2023 hingga November 2023 di Four Points by Sheraton Batam yang

beralamat di Kompleks Nagoya Panorama, Sungai Jodoh, Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Key Information

Tabel 3.1
Identitas Informan

No	Nama	Jenis kelamin	Jabatan/Profesi	Keterangan
1	Aneefathur	L	Manager Housekeeping	Informan Kunci
2	Praetoyo Wicaksono	L	Supervisor Housekeeping	Informan Kunci
3	Luis Dedy Dharmadita	L	Staff Housekeeping	Informan Kunci
4	Dicky Manenah	L	Daily Worker Housekeeping	Informan Kunci
5	Slamet Riyanto	L	Daily Worker Housekeeping	Informan Kunci

Jenis Data Penelitian

Data Primer

Menurut Burhan Bungin (2006), data primer adalah data yang langsung diperoleh oleh sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Menurut Amirin, data primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber primer atau sumber asli yang memuat informasi atau data penelitian, dimana yang dimaksud dengan data yang langsung diterima dari suatu sumber data yaitu melalui hasil wawancara yang mendalam dengan *Manager, Supervisor, Staff* dan *Daily Worker* di *Department Housekeeping Four Points by Sheraton Batam*.

Data Sekunder

Menurut Burhan Bungin (2006), data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Menurut Amirin, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang bukan asli memuat informasi atau data penelitian. Yang dimaksud dengan tidak langsung memperoleh data dari sumber data yaitu data dapat diperoleh melalui pihak hotel yang membentuk arsip/dokumen, literatur, majalah ataupun artikel yang berhubungan dengan penelitian berisi

informasi yang berkaitan dengan hal-hal penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

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

Teknik Analisis Data Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, artinya beberapa teknik digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa metode induktif dalam menganalisis data kualitatif melibatkan terlebih dahulu mengembangkan hipotesis atau pola hubungan berdasarkan data yang dikumpulkan, kemudian berulang kali mencari informasi untuk mendukung hipotesis tersebut hingga dapat ditentukan apakah dapat diterima atau tidak.

Metode analisis data berikut yang disarankan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (2009:16–21) digunakan untuk menganalisis data:

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

Operasional Variabel

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Varabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data
Penanganan Keluhan Tamu Oleh Room Attendant Di Hotel Four Points By Sheraton Batam	Providing Empathetic attention while guests voice their grievances with genuine emotion	1. mendengarkan keluhan tamu dengan seksama 2. memberikan empati saat tamu menyatakan kekhawatirannya	Observasi Wawancara Dokumentasi
	Understanding the grievances communicated by the guests and extending apologies for these issues	1. Memahami keriaan dan posisi tamu 2. memahami keluhan tamu yang disampaikan dan meminta maaf kepada tamu atas masalah tersebut	
	Consider the most effective resolution for complaints and communicate the planned solution to the guests	1. mempertimbangkan penyelesaian keluhan yang paling efektif dan reconca solusi	
	Enacting solutions and conducting evaluations	1. melakukan tindakan dan melaksanakan solusi dari masalah tersebut 2. melakukan evaluasi	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum



Gambar 4.1 Logo Four Points by Sheraton Batam

Terletak di Kompleks Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Batu Ampar, Batam, Four Points by Sheraton merupakan hotel bintang empat yang merupakan bagian dari jaringan hotel internasional di Indonesia. Starwood Hotels & Resorts, dengan menawarkan penginapan pasar menengah dengan merek Four Points by Sheraton. IIT Sheraton mendirikan Four Points, dan Starwood mengakuisisi perusahaan tersebut pada tahun 1998. Starwood Hotels menggunakan acara seperti "Best Terbaik" dan "Four Pies" untuk

menyoroti program di Four Points. Marriott membeli Four Points dan Starwood pada tahun 2016. Saat ini, Sheraton memiliki 12 hotel di seluruh Indonesia, dengan lokasi di Jakarta, Bandung, Batam, Surabaya, Medan, Bali, Manado, Makassar, dan Balikpapan.

Fasilitas Four Points by Sheraton Batam

Room

Four Points by Sheraton Batam memiliki 102 ruang kamar yang dibedakan dengan beberapa tipe kamar yang dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah. Four Points by Sheraton mempunyai kamar yang cukup luas dan nyaman dengan beberapa fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. TV LED Hitam *Channel* Lokal & Internasional, Telepon, Wi-Fi Gratis, Kopi & Teh, Krimer, Gula, Gula Merah, Tropicanaslim, Minibar, Brankas, dan set perlengkapan mandi adalah beberapa fasilitas yang ditawarkan.

Evolution Restaurant

1. Waktu operasional setiap hari: sarapan pagi: 06.00-10.30 WIB
2. Jenis penyajian ala carte jika kamar melebihi *occupancy* 30% penyajian *buffet*.
3. Jenis makanan yang disajikan western dan *indonesian cuisine*.

The Lounge

1. Terletak di area lobi, penginapan ini menawarkan beragam minuman, termasuk jus, koktail, dan *mocktail*. Sebuah fitur unik untuk setiap Four Points adalah program Best Brew-nya. Buka setiap hari mulai pukul 16.00 hingga 02.00 WIB, menawarkan produk bir lokal dengan harga terjangkau.

2. Makanan ringan dan kue lainnya tersedia berdasarkan permintaan.

Grab and Go

1. Waktu operasional setiap buka 24 jam.
2. Menyediakan *stall* yang menyediakan macam-macam makanan ringan dan minuman ringan.

Pool Bar

1. Waktu operasional setiap hari pada pukul 06.00-18.00 WIB.
2. Pool Bar menyediakan makanan dan minuman lokasi di lantai 3 dekat dengan *swimming pool*.

Swimming Pool

Para tamu pengunjung hotel dapat menikmati atau menggunakan fasilitas *swimming pool* mulai dari pukul 06.00-18.00 WIB yang berlokasi di lantai 3 atau tepatnya berdekatan dengan *pool bar*.

Gym Room

Gym room buka pada pukul 06.00-18.00 WIB. Fasilitas *gym* hanya dapat dinikmati untuk yang menginap di hotel yang dapat ditemukan di lantai 2.

Meeting Room

Four Points by Sheraton Batam memiliki enam ruangan serbaguna dengan luas total ruangan 407 m² yang terletak di lantai 2. Kapasitas *meeting room* ini dapat menampung kurang lebih 400 orang dengan *Theatre layout*.

Faktor-Faktor Keluhan Tamu di Four Points by Sheraton Batam

Complaint atau keluhan merupakan hal yang sering terjadi di dalam dunia perhotelan. *Restaurant* merupakan hal yang tidak lepas dengan *complaint*. *Complaint* sendiri terjadi dikarenakan

tamu merasa tidak puas dengan pelayanan diberikan oleh karyawan.

Tabel 4.1
Jenis Keluhan Tamu di Hotel
Four Points by Sheraton Batam

No	Jenis keluhan	Keluhan tamu di hotel Four Points By Sheraton Batam
1	<i>Mechanical Complaints</i>	Mengalami gangguan listrik, dan keran kamar mandi bocor sampai ke rak tempat bawah handuk dan membuat handuk menjadi basah.
2	<i>Attitudinal complaint</i>	Pelayanan <i>room attendant</i> yang kurang seperti senyum, menyapa dan lainnya.
3	<i>Services related complaint</i>	Proses pengerjaan <i>make up room</i> yang membuat tamu menunggu.
4	<i>Unusual complaint</i>	Keluhan tamu mengenai tata letak tempat sampah karena lebih mudah membuang bungkus kopi.

Upaya Penanganan Keluhan oleh *Room Attendant*

Setiap orang yang terlibat dalam pelayanan kamar harus menyadari bahwa penelitian pelayanan yang disajikan dari sudut pandang tamu. Oleh sebab itu, *room attendant* diharapkan memberikan pelayanan kepada setiap tamu dengan sangat baik. Setiap tamu berhak mendapatkan perhatian yang tulus demi kepuasannya. Dengan mengikuti standar operasional prosedur kerja yang baik disertai rasa memiliki dan rasa betapa pentingnya menggunakan prosedur kerja yang tepat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan akan menjadikan seorang *room attendant* bersikap profesional.

Berdasarkan pembagian dari kategori keluhan yang diberikan oleh tamu maka upaya dalam penanganan keluhan tersebut akan dijabarkan sebagai berikut:

Hear Them Out

Hear them out merupakan langkah pertama yang dilakukan oleh seorang *room attendant* dalam penanganan keluhan tamu. Dengan menerapkan sikap profesional, *Room Attendant* 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.

Emphatize

Dalam pandangan (Soenarno, 2006), *empathize* memiliki makna menunjukkan rasa turut merasakan apa yang dirasakan orang lain atau empati kepada pelanggan kemudian dengan responsif dan cepat mencari solusi. Sedangkan menurut perspektif (Thoha, 2000), empati adalah merasakan apa yang dialami oleh orang lain dengan cara memahami posisinya, memahami asal mereka, memahami posisinya sekarang, dan memahami mau kemana mereka hendak pergi. Dalam konteks melayani pelanggan hotel, para pegawai hotel harus memiliki empati, merasakan apa yang dirasakan pelanggan, dan memahami keadaan dan posisi pelanggan.

Apologize

Dalam perspektif (Soenarno, 2006), *apologize* memiliki makna meminta perkenan atau maaf kepada pelanggan. Meminta maaf di sini berarti bersikap rendah hati kepada pelanggan dengan tanpa membedakan status sosial pelanggan. Permintaan maaf ini harus dilakukan dengan rendah hati dan penuh dengan ketulusan hati. Sekurang-kurangnya terdapat dua metode permintaan maaf kepada pelanggan hotel, yakni melalui lisan ataupun tulisan. Secara lisan, permintaan maaf dapat disampaikan langsung dengan penuh rendah hati dan sopan. Sementara secara tulisan dapat melalui *apologize*

letter yang ditandatangani oleh *General Manager* (GM).

Taking Proper Action and Follow Up

Taking action and follow up merupakan metode terakhir dari metode HEAT yang terdiri dari beberapa sub indikator yaitu klarifikasi, solusi, persetujuan dan mengambil tindakan serta *follow up*. Metode ini merupakan metode terakhir dalam metode HEAT. Setelah meminta maaf, maka hal selanjutnya yang harus dilakukan oleh *room attendant* yaitu *taking action* atau tindak lanjut dari penanganan *complaint* tersebut.

Upaya Penangan Keluhan Tamu Berdasarkan Jenis Keluhan Oleh Room Attendant

Berikut upaya yang dilakukan oleh *room attendant* dalam menangani keluhan tamu berdasarkan jenis keluhan itu sendiri.

Mechanical Complaint

Mechanical complaint adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh tamu sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang tersedia di dalam ruangan tersebut atau dengan kata lainnya produk atau *output* dari pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu.

Attitudinal Complaint

Attitudinal complaint adalah keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negatif dari petugas pada saat melayani, *Hospitality* hal yang sangat penting bagi dunia perhotelan. Dikarenakan ketika menunjukkan sikap yang ramah dan sopan maka tamu yang datang pun akan merasa senang.

Service-Related Complaints

Service-related complaint merupakan jenis keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesional *room attendant* dalam melayani tamu.

Unusual Complaint

Unusual complaint merupakan keluhan yang aneh atau keluhan yang tidak wajar. Untuk *complaint* ini jarang terjadi. Namun hal ini pernah terjadi dimana tamu *complaint* agar tempat sampahnya di pindahkan dikarenakan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh tamu tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Untuk menangani keluhan tamu dalam hal ini *room attendant* perlu mengetahui adalah 4 (empat) cara yaitu *Hear 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. *Room attendant* melakukan semua upaya tersebut dalam penanganan komplain.

2. Faktor utama dari terjadinya komplain di Four Points by Sheraton Batam adalah karena ketidakpuasan serta ketidaknyamanan yang dirasakan oleh tamu. Ketidakpuasan dan ketidaknyamanan tersebut didapat dari buruknya pelayanan ataupun sarana yang ada di kamar tersebut. Sesuai dengan jenis atau kategori komplain yang ada, komplain di Four Points by Sheraton Batam lebih banyak terdapat pada *mechanical complaint* dan *service-related complaints* yang mana tamu banyak mengeluh mengenai ruangan, bau asap rokok, barang elektronik,

kurangnya kecepatan dan ketepatan *room attendant*.

3. *Complaint* tamu terbagi menjadi empat sesuai dengan jenis *complaint* yang ada yaitu, pertama *Attitudinal Complaint* yaitu *room attendant* mendapatkan *complaint* karena kurang ramah atau jarangny tersenyum *room attendant* dalam melayani tamu, kedua yaitu *Service-related Complaint* dimana *complaint* ini paling banyak ditemukan di Four Points by Sheraton Batam. Dan yang ketiga yaitu *Mechanical Complaint*, biasanya tamu *complaint* dan yang terakhir yaitu *Unusual Complaint* dimana hal ini jarang terjadi.

Saran

1. Dalam penanganan keluhan tamu yang harus diperhatikan dengan baik dalam melayani adalah memaksimalkan kembali kinerja *room attendant* dalam melayani tamu dengan baik.

2. Pelayanan yang terdiri dari 5 variabel (*reability, responsiveness, Assurance, empathy, dan tangible*) kemampuan petugas ruangan Four Points harus ditingkatkan agar hotel dapat meningkatkan balasan pelanggan dan menurunkan volume keluhan dari sebelumnya dan sebagai hasilnya, pendapatan dan reputasi bisnis akan meningkat.

3. Diharapkan *room attendant* mampu memaksimalkan penanganan keluhan dan kendala tamu sesuai dengan SOP dan lebih memperhatikan setiap detail-detail mau dari *amenities, request* tamu, linen, dll.

4. Lebih meningkatkan tanggapan terhadap tamu agar meminimalisir *complaint* dan keluhan tamu yang membuat tamu tidak merasa puas dengan pelayanan terkhususnya lebih memperhatikan kebutuhan tamu.

5. Staf, memungkinkan staf untuk membalas permintaan pengunjung dengan cara yang lebih halus. petugas pelatihan Bahasa Inggris atau *English Class* yang profesional sehingga mereka dapat berkomunikasi dengan pengunjung asing tanpa merasa canggung. Selain itu, ini memfasilitasi kontak yang lebih mudah antara pengunjung dan *staff*, memungkinkan *staff* untuk membalas permintaan pengunjung dengan cara yang lebih halus.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, 2002. *Resepsionis Hotel*, PT. Graha Pustaka Umum: Jakarta.
- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2008. *Housekeeping Hotel Problem Solving & Terminology*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono, T (2013). *Kunci Praktis Metodologi Penelitian Kesehatan, Promotif Preventi*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Creswel, John W. 1994. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approach*. Sage Publications 2455 Teller Road Thousand Oaks, California 91320.
- Dimiyati, 2002. *Belajar Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- I Gede Pitana & I Ketut Surya Diarta. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Norwell, N. 2005. *Top Tips for Handling Complaint*. London: GP.

Poerwadarminta, W.J.S. (2007). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka.

Rumekso, 2001, *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung.

Sujatno, Bambang, 2006, *Hotel Courtesy*, ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2019, Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian). Yogyakarta: Andi