

PENANGANAN KELUHAN TAMU PADA *ROOM SERVICE* FOX HOTEL PEKANBARU

Oleh : Tiwi Ravika Saragih

Pembimbing: Siti Sofro Sidiq

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penanganan Keluhan Tamu Pada *Room Service* Fox Hotel Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menjelaskan keadaan yang terjadi dengan cara mengumpulkan data dan informasi dilapangan. Adapun key informan dalam penelitian ini ialah Manager *Food And Beverage*, Supervisor *Food And Beverage* dan karyawan *Room Service*. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan. aspek Penanganan Keluhan Tamu Pada *Room Service* sudah selaras dengan standar operasional prosedur yang tercantum pada hotel itu sendiri. Ketidakpuasan tersebut didapat dari buruknya pelayanan ataupun sarana yang ada *Room Service* tersebut. Sesuai dengan jenis atau kategori komplain yang ada, komplain di *Room Service* Fox Hotel Pekanbaru lebih banyak terdapat pada *Mechanical Complaint*, *Atitudinal Complaints*, *Service - Related Complaints* dan *Unusual complaints*. Yang mana tamu banyak mengeluh mengenai kurang ramahnya waiter dan waitress di *Room Service* atau kurangnya *hospitality* waiter dan waitress, seperti tidak tersenyum dan jarang melakukan greeting kepada tamu. Kemudian mengenai Kurang sarana dan prasarana dalam Operasional *Room Service* makanan yang terlambat diberikan saat Pengantar dalam kamar, terlalu lama saat mengantarkan makanan pada layanan *room service* dan makan yang disajikan tidak sesuai

Kata Kunci : Komplain, Room Service, Fox Hotel

ABSTRACT

This research aims to determine the handling of guest complaints at Fox Hotel Pekanbaru Room Service. This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach to describe and explain the situation that occurred by collecting data and information in the field. The key informants in this research are the Food and Beverage Manager, Food and Beverage Supervisor and Room Service employees. In this research, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Based on the research results, it can be concluded. aspects of Handling Guest Complaints in Room Service are in line with standard operational procedures listed in the hotel itself. This dissatisfaction comes from the poor service or facilities available at the Room Service. In accordance with the types or categories of existing complaints, complaints at Room Service Fox Hotel Pekanbaru are mostly found in the form of Mechanical Complaints, Atitudinal Complaints, Service - Related Complaints and Unusual complaints. Many guests complain about the lack of friendliness of waiters and waitresses in Room Service or the lack of hospitality of waiters and waitresses,

such as not smiling and rarely greeting guests. Then regarding the lack of facilities and infrastructure in Operational Room Service, food is given too late during in-room delivery, it takes too long to deliver food to room service and the food served is not appropriate.

Keywords: Complaints, Room Service, Fox Hotel

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan salah satu sentral ekonomi terbesar di bagian tengah Pulau Sumatera, termasuk dalam hal kepariwisataan. Kota Pekanbaru tumbuh pesat seperti berkembangnya industri terutama dibidang perhotelan, dapat dilihat dari pembangunan hotel yang sangat pesat disetiap tahunnya. Perhotelan merupakan salah satu usaha dari sektor pariwisata yang merupakan sarana pokok dalam pengelolaan industri yang saling menunjang satu dengan yang lain. Ketika berkunjung para wisatawan sangat membutuhkan berbagai kemudahan seperti sarana penginapan untuk perjalanan yang memakan waktu lebih dari 24 jam, pelayanan rumah makan, biro perjalanan, serta penginapan, salah satunya adalah hotel. Berikut informasi data hotel bintang 4 yang ada di pekanbaru.

Table 1.2
Data Occupancy Fox Hotel pekanbaru tahun 2018-2022

No	Tahun	Occupancy
1	2019	58,25%
2	2020	34,04%
3	2021	49,35%
4	2022	71,66%

Sumber: Fox Hotel Pekanbaru, 2023

Tahun 2019 terdapat sebanyak 86.461 jumlah kunjungan dengan occupancy sebesar 58,25%. Kemudian pada tahun 2020 turun drastis dikarenakan pandemi covid-19 menjadi 49.632 jumlah kunjungan tamu dengan occupancy sebesar 34,04%. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan tamu perlahan naik menjadi 70.743 dengan occupancy sebesar 49,35%. Pada tahun 2022 semakin naik menjadi 99.257 jumlah kunjungan tamu dengan occupancy sebesar 71,66%. Salah satu sumber pendapatan suatu hotel selain dari penjualan kamar adalah dari penjualan makanan dan minuman.

Salah satu departemen yang berpengaruh besar dalam kegiatan operasional hotel adalah *food and beverage department*. *Food and beverage department* secara umum dibagi menjadi dua yaitu : *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and beverage product* bertugas untuk mengelola makanan dan minuman, sedangkan *food and beverage service* bertugas untuk menjual dan menyajikan makanan yang

telah siap dikelola oleh bagian *food and beverage product*. *Food and beverage service* mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Salah satu jasa pelayanan *food and beverage service* adalah pelayanan *room service*. *Room service* adalah salah satu bagian dari *food and beverage service* yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar. Berikut data karyawan *food and beverage Service* di hotel Pekanbaru.

Kegiatan utama yang harus dilakukan saat *room service* yaitu: mengambil dan memproses pelayanan kamar, menata tray dan trolley, menyajikan pelayanan kamar untuk hidangan makanan dan minuman, dan menyampaikan tagihan pelayanan kamar serta membersihkan area layanan kamar. Dalam pelaksanaan *room service* pada Fox Hotel Pekanbaru sering terjadi keluhan pada tamu seperti tamu tidak mendapatkan seperti apa yang diinginkan sehingga mereka merasa kecewa, hal ini karena mereka telah membayar mahal dan menunggu terlalu lama. Fenomena yang sering terjadi yaitu seperti sebagian dari karyawan *room service* yang kurang inisiatif dalam melayani tamu. Mereka lebih mementingkan rasa letih yang dirasakan karena banyaknya pekerjaan sehingga untuk mengantarkan pesanan tamu *room service* sering terjadi ketelambatan dalam mengantarkan pesanan. Berikut adalah tabel keluhan tamu terhadap pelayanan *room service* di Fox Hotel Pekanbaru

Terlihat dari tabel 1.4 perbandingan keluhan tamu (*Guest Complain*) terhadap pelayanan *Room Service* Fox Hotel Pekanbaru dengan The Premiere pada tahun 2022 yaitu Fox Hotel dengan jumlah keluhan sebanyak 23 kali sedangkan The Premiere sebanyak 14 kali. Untuk

mengukur pelayanan terhadap kepuasan konsumen terdiri dari beberapa dimensi, yaitu (*Heat Them Out*), (*Empathize*), (*Apologize*), dan (*Taking Of Proper Action And Follow Up*).

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Hotel Fox masih banyak menerima keluhan dari konsumen yang mengunjungi hotel tersebut sehingga membuat peneliti tertarik untuk meneliti penyebab keluhan yang terjadi di Fox Hotel Pekanbaru.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul: “Penanganan Keluhan Tamu Pada *Room Service* Fox Hotel Pekanbaru”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian masalah yang disebutkan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja jenis keluhan tamu kepada Room service Fox Hotel Pekanbaru?
2. Bagaimana upaya Penanganan Keluhanan Tamu oleh Room Service Fox Hotel Pekanbaru?
3. Bagaimana upaya manajemen hotel dalam mempersiapkan karyawan yang professional dalam menghadapi komplain?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tidak meluas dari yang telah tertuang di latar belakang maka peneliti membatasi masalah Penanganan Keluhan Tamu Pada Room Service Fox Hotel Pekanbaru. Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas ataupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan

penulis dalam menyelesaikan kegiatan penelitian ini.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan yang telah dijelaskan diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui jenis keluhan tamu kepada Room service Fox Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui upaya Penanganan Keluhanan Tamu oleh Room Service Fox Hotel Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui upaya manajemen hotel dalam mempersiapkan karyawan yang professional dalam menangani komplain?

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Penulis, penelitian ini berguna sebagai bahan *referensi* dan pengembangan ilmu dalam bidang kepariwisataan
2. Bagi Akademis, penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai bahan untuk mencoba menemukan gagasan baru dan masukan kepada pihak Fox Hotel Pekanbaru, terutama di bagian *room service*.
3. Bagi Perusahaan / Hotel, sebagai masukan bahan pertimbangan bagi pimpinan hotel untuk menerapkan kebijakan selanjutnya dalam meningkatkan mutu pelayanan *room service* di Fox Hotel Pekanbaru

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Pariwisata

Pariwisata menurut A.J Burkat dalam Damanik (2006) adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat di mana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan.

Pariwisata menurut Pitana dan Gyatri (2005) adalah kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi di luar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di destinasi dan juga penyiapan-penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut Prayogo (2018) Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi.

2.2 Hotel

Menurut sulastiyono (2011) hotel adalah perusahaan yang dioperasikan oleh pemiliknya dengan menyiapkan layananan makanan, minuman, dan fasilitas kamar tidur kepada tamu yang melakukan perjalanan dan bisa membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang akan diterima dan tidak terlibat dalam suatu perjanjian.

2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Definisi kualitas pelayanan menurut Mauludin (2013) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

2.4 Food and Beverage Departemen

Food and beverage merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini menangani pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acara-acara yang terkait dengannya, seperti pertemuan, seminar, pesta perkawinan.

Menurut Marsum WA (2005) *food and beverage* departemen adalah suatu tempat atau bangunan yang telah terorganisir secara komersial, dan menyelenggarakan pelayanan kepada semua tamu berupa makanan dan minuman.

Food and beverage departemen secara garis besar dibagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. *F&B Product*, Adalah bagian yang mengelola bahan makanan mentah menjadi makanan yang dapat dikonsumsi. Wilayah kerja *F&B product* meliputi *main kitchen*, yang terdiri dari *hot & cold kitchen*, *butcher*, *pastry*, *steward*.
- b. *F&B Service*, Adalah bagian yang menjual dan memberikan pelayanan makanan yang telah dikelola oleh *F&B service*.

Dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *food and beverage* departemen adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas kegiatan perencanaan, pengelolaan serta pengendalian yang meliputi penyajian makanan dan minuman.

2.5 Room Service

Menurut Marsum (2005) *Room Service* adalah salah satu bagian dari *food and beverage departemen* yang bertugas melayani tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya. Meninggalkan telepon yang dipergunakan untuk menerima pesanan para tamu dari kamar jumlahnya terbatas, juga karena kebanyakan tamu waktu makan pagi biasanya tergesa-gesa dan kemudian mereka menghendaki makan di dalam kamar saja, maka khusus untuk melayani makanan pagi.

2.5 Definisi Komplain

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

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

Keluhan konsumen atau pelanggan dikategorikan sebagai ungkapan rasa tidakpuas yang terjadi karena pelayanan yang buruk (Rusadi 2004:56). Komplain atau keluhan tidak boleh dianggap remeh karena hal tersebut bisa membawa pengaruh buruk bagi citra perusahaan ataupun hotel. Karena jika dibiarkan terus menerus, tamu atau pelanggan akan merasa diabaikan dan meninggalkan perusahaan atau hotel kemudian mencari yang baru.

Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014), complaint atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service, jasa, dan juga produk yang diberikan.

Pengertian keluhan menurut Bell & Luddington (2006) adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Adapun menurut Kotler (2005) Keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis.

Bagi orang bekerja di suatu perusahaan, maka menjaga kepuasan pelanggan adalah nomor satu. Oleh karena itu, mengatasi komplain dari pelanggan merupakan hal penting, serta bagaimana agar selalu bertujuan untuk

meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Keluhan pelanggan bagi perusahaan itu sendiri dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan segala proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif. Metode kualitatif diharapkan dapat menjelaskan fenomena dengan sedalam- dalamnya melalui pengumpulan data sebanyak banyaknya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

- a. Lokasi Penelitian
- b. Waktu Penelitian

3.3 Sumber dan Jenis Data

- a. Data Primer
- b. Data sekunder

3.4 Key Informan

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama saat

pengumpulan data adalah pemilihan informan. Menurut Lexy J. Moelong (2014) informan adalah seseorang yang tidak hanya dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian, tetapi juga mampu memberikan masukan tentang sumber bukti yang mendukung.

Diantara sekian banyak informan tersebut, ada yang disebut narasumber kunci (*key Informan*) seseorang atau beberapa orang yang paling banyak menguasai informasi mengenai objek yang sedang diteliti. Syarat *key Informan* adalah orang yang terlibat langsung dan mengetahui mengenai *Room Service*.

Menurut Moelong (2014) *key Informan* adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi masukan tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan. Oleh karena itu, informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mengetahui secara pasti gambaran *Room Service*. Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Manager *Food And Beverage*
2. Supervisor *Food And Beverage*
3. Karyawan *Room Service*

3.5 Teknik Pengumpulan data

Dengan menggunakan metode wawancara dan observasi merupakan cara peneliti untuk mendapatkan data dengan pihak terkait.

3.5.1 Observasi

3.5.2 Wawancara

3.5.3 Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

"Analisa data pada dasarnya merupakan proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan, biasanya menggunakan statistik. Setelah dianalisis dan informasi yang lebih sederhana diperoleh, hasilnya diinterpretasikan untuk mencari makna dan implikasi yang lebih luas dari hasil penelitian" (Wardiyanta, 2006).

Teknik analisa data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis data kualitatif, dimana data yang telah diperoleh dari data kepustakaan maupun dari penelitian lapangan akan dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu suatu metode menganalisis data yang diperoleh berdasarkan dari kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan informasi, fakta, dan data sesuai dengan kebenarannya, untuk selanjutnya dihubungkan dengan teori-teori yang diperoleh dari studi kepustakaan sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan yang dirumuskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.6 Standar Operasional Prosedur *Room Service* dalam menghadapi keluhan

Perusahaan atau hotel biasanya memiliki standar operasional prosedur dalam menangani keluhan atau *complain* yang diberikan oleh tamu. Hal ini tidak berlaku di Fox Hotel Pekanbaru. Berikut ini merupakan uraian dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada Supervisor Fox Hotel Pekanbaru

Melalui wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa di restoran hotel Fox Hotel Pekanbaru SOP atau standar operasional prosedur untuk penanganan keluhan atau *Handle Complain* tidak ada yang

tertulis dan resmi. Hanya ada langkah-langkah yang di beritahukan oleh *Food and Beverage Manager* kepada bawahannya seperti yang dikatakan oleh Supervisor dari Fox Hotel Pekanbaru. Prosedur atau langkah-langkah dalam penanganan komplain yang dipakai untuk room service di Fox Hotel Pekanbaru biasanya diajarkan langsung oleh atasan dari room service itu sendiri melalui training atau pada saat *briefing* sebelum jam kerja dimulai. Langkah-langkah atau prosedur tersebut adalah

- a) Pendekatan Positif kepada tamu
- b) *Apology* atau meminta maaf
- c) Kontrol diri
- d) Tanggung jawab
- e) Tanggap/Responsif
- f) Memberikan solusi

Atau lebih singkatnya dengan melakukan mendengarkan keluhan tamu, berempati terhadap masalah yang dihadapi tamu, meminta maaf dan mengambil tindakan.

4.2 Faktor Keluhan Tamu di Room Service Fox hotel Pekanbaru

Tamu memberikan keluhan atau comlain kepada Room service karena merasa tidak puas atas pelayanannya. Fox Hotel Pekanbaru 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 Room service. Berikut hasil rekapan dari keluhan tamu yang ada di Fox Hotel Pekanbaru.

Kemudian jika dibagi lagi berdasarkan kategori banyaknya komplain yang terjadi di restoran The View, penulis membagi komplain tersebut menjadi 4 (empat) bagian yaitu *Mechanical Complaint*, *Atitudinal Complaints (Hospitality)*,

Service-Related Complaints dan *Unusual complaints* . Berikut ini merupakan uraian dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada Supervisor.

4.2.1 Kurang Sarana Dan Prasarana Dalam Operasional Room Service

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Berikut adalah hal yang dilakukan ketika mendapat keluhan tentang kurang sarana dan prasarana dalam operasional room service:

1. Mendengarkan dan Validasi
Langkah pertama dan terpenting dalam penanganan keluhan adalah mendengarkan secara aktif dan empatik kepada tamu. Ini mencakup mencatat detail keluhan dan memverifikasi masalah untuk memahami konteks dan urgensi situasi.
2. Komunikasi yang Efektif
Komunikasi yang jujur dan transparan dengan tamu sangat krusial. Memberikan informasi yang akurat tentang apa yang terjadi dan apa yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah dapat membantu dalam mengurangi ketidakpuasan dan membangun kepercayaan.
3. Koordinasi Cepat dengan Tim
Langsung berhubungan dengan departemen yang relevan adalah kunci untuk mempercepat penyelesaian masalah. Penggunaan grup komunikasi internal dapat memfasilitasi koordinasi yang efisien antar tim, seperti housekeeping, teknik, atau fasilitas lainnya, yang terlibat dalam operasional room service.
4. Tindakan Proaktif
Mengambil tindakan segera setelah menerima keluhan menunjukkan

kepada tamu bahwa hotel serius dalam menangani masalah mereka. Contoh kasus seperti keluhan tentang AC yang tidak berfungsi menunjukkan pentingnya respon cepat dan efektif dari tim teknik.

Berikut merupakan uraian hasil wawancara dengan karyawan FOX Hotel Pekanbaru terhadap keluhan tentang kurangnya sarana dan prasarana dalam operasional room service

Dari hasil wawancara tersebut, kita dapat menarik beberapa kesimpulan penting:

1. Pendekatan Mendengarkan dengan Seksama:

Langkah pertama yang diambil oleh karyawan adalah mendengarkan dengan seksama keluhan tamu. Ini mencerminkan sikap empati dan kesediaan untuk memahami perspektif dan kebutuhan tamu.

2. Upaya Memahami Masalah secara Detail

Karyawan menekankan pentingnya memahami masalah dengan lebih detail melalui pertanyaan-pertanyaan yang relevan. Hal ini menunjukkan dedikasi untuk menyelesaikan masalah secara menyeluruh dan mencegah terulangnya keluhan serupa.

3. Koordinasi dengan Tim dan Melaporkan Keluhan:

Koordinasi dengan rekan kerja dan melaporkan keluhan kepada atasan atau manajer menunjukkan transparansi dan komitmen untuk menyelesaikan masalah secara kolektif. Ini menggambarkan kerja sama dalam tim untuk memberikan respons yang efektif.

4. Penanganan Teknis oleh Departemen Terkait:

Segera menghubungi departemen terkait seperti housekeeping atau teknisi untuk penanganan teknis menunjukkan responsibilitas dan pemahaman bahwa penyelesaian masalah mungkin melibatkan berbagai bidang keahlian.

5. Pemikiran untuk Meningkatkan Responsifitas:

Karyawan memberikan saran konstruktif terkait peningkatan responsifitas dengan lebih cepat berkoordinasi dengan departemen terkait. Ini mencerminkan sikap proaktif untuk terus meningkatkan layanan.

Dengan pendekatan yang mencakup mendengarkan, memahami, berkoordinasi dengan tim, dan saran untuk perbaikan berkelanjutan, karyawan ini menunjukkan komitmen terhadap kepuasan tamu dan perbaikan kontinu dalam operasional room service.

4.2.2 Kurang Ramah dan Kurang Senyum

Berikut merupakan hasil wawancara bersama supervisor room service FOX Hotel Pekanbaru mengenai keluhan tamu tentang karyawan yang kurang ramah dan kurang senyum ketika memberikan pelayanan

Adapun kesimpulan dari hasil wawancara diatas ialah Ketika menerima keluhan dari tamu mengenai kurang ramah dan kurang senyumnya karyawan ketika memberikan pelayanan, FOX Hotel Pekanbaru meminta maaf kepada tamu dan menyelidiki situasi tersebut. Setelah itu, mencoba berbicara dengan karyawan terlibat untuk memahami sisi mereka dan

mencari tahu masalah yang mungkin memengaruhi perilaku mereka. Selain itu, FOX Hotel Pekanbaru juga memberikan pelatihan tambahan tentang keramahan kepada karyawan dan melakukan monitoring rutin untuk menjaga standar pelayanan tetap terjaga.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. FOX Hotel Pekanbaru meminta maaf kepada tamu dan mencoba berbicara dengan karyawan terlibat untuk memahami sisi mereka dan mencari tahu masalah yang mungkin memengaruhi perilaku mereka
2. FOX Hotel Pekanbaru sangat mengutamakan kenyamanan tamu yg berkunjung dan sebisa mungkin memberikan pelayanan yang berkualitas agar tamu merasa puas

4.2.3 Makanan yang Disajikan Tidak Sesuai

Dari hasil wawancara bersama supervisor room service diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan keluhan tamu mengenai makanan yang disajikan tidak sesuai pihak room service melakukan riset terlebih dahulu mengapa kesalahan itu bisa terjadi dan sesegera mungkin menghubungi tamu untuk meminta maaf atas ketidaknyamanannya dan menawarkan kompensasi yang sesuai. Pihak departemen juga melakukan evaluasi internal terhadap proses persiapan dan pengiriman pesanan agar tidak terulang kembali.

Berikut ini merupakan uraian dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada manager FOX Hotel Pekanbaru mengenai keluhan tamu tentang makanan yang disajikan tidak sesuai

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan yang dilakukan oleh pihak FOX Hotel memang cepat. Jika terjadi keluhan sesegera mungkin diselesaikan dengan cara meminta maaf kepada konsumen yang merasa dirugikan dan melakukan penawaran seperti penggantian makanan atau compliment bill juga rutin melakukan evaluasi dan pengawasan serta memberikan pelatihan tambahan kepada staff agar dapat meminimalisir terjadinya keluhan yang sama. FOX Hotel juga berkomitmen untuk meningkatkan standar kualitas kami secara terus-menerus agar pengalaman menginap tamu kami menjadi lebih baik

Wawancara bersama salah satu karyawan room service di FOX Hotel Pekanbaru mengenai penanganan keluhan tamu tentang makanan yang disajikan tidak sesuai

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak *room service* FOX Hotel Pekanbaru menangani keluhan dengan cepat, mengkonfirmasi kepada pihak kitchen restoran dengan menyampaikan keluhan yang diberikan dan memberikan jalan keluar dengan mengganti makanan sesuai dengan permintaan tamu dan mencatat keluhan yang diberikan sebagai evaluasi internal untuk menghindari terjadinya hal yang sama dikemudian hari

Penulis dapat menyimpulkan:

1. room service melakukan riset terlebih dahulu mengapa kesalahan itu bisa terjadi dan sesegera mungkin menghubungi tamu untuk meminta maaf atas ketidaknyamanannya
2. FOX Hotel melakukan evaluasi dan pengawasan

serta memberikan pelatihan tambahan kepada staff agar dapat meminimalisir terjadinya keluhan yang sama

3. *Room Service* FOX Hotel Pekanbaru menangani keluhan dengan cepat, mengkonfirmasi kepada pihak kitchen restoran dengan menyampaikan keluhan yang diberikan dan memberikan jalan keluar dengan mengganti makanan sesuai dengan permintaan tamu

4.2.4 Lambat Menganatr Pesanan

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan sebagai hal yang perlu dilakukan dalam menangani keluhan berikut

1. Mendengarkan dengan seksama keluhan tamu dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami.
2. Meminta detail tambahan untuk memahami masalah dengan lebih baik.
3. Berkoordinasi dengan tim untuk memastikan pesanan diproses secepat mungkin.
4. Jika keterlambatan disebabkan oleh faktor internal seperti kepadatan pesanan atau keterbatasan staf, responden siap mengalokasikan lebih banyak sumber daya atau mengkoordinasikan dengan departemen terkait.
5. Setelah menangani keluhan secara langsung, responden melakukan evaluasi internal untuk mengidentifikasi penyebab keterlambatan dan mencari solusi untuk mencegah terulangnya masalah tersebut di masa depan.

6. Solusi yang dipertimbangkan mencakup pelatihan tambahan untuk staf, optimalisasi proses operasional, atau investasi dalam teknologi yang dapat membantu mempercepat proses pengantaran.

4.3 Penanganan Keluhanan Tamu oleh Room Service Fox Hotel Pekanbaru.

4.3.1 *Hear them out*

Merupakan salah satu cara mengatasi keluhan tamu dengan mendengarkan secara seksama semua keluhan yang diberikan. Karyawan sebaiknya menanggapi setiap keluhan dengan baik tanpa emosi dan juga membantah walaupun sikap tamu menyakitkan dan menyinggung perasaan. Setiap karyawan yang mendapatkan keluhan harus memperhatikan dan bahkan harus melihat mata pelanggan dengan penuh perhatian, keseriusan, dan kerendahan hati agar nantinya semua keluhan dapat direkam dengan sempurna agar tidak terjadi kesalahpahaman antara karyawan dengan tamu. Ketika mendengarkan dan berkomunikasi dengan tamu, karyawan harus menghargai sepenuh hati jangan sampai terkesan acuh dan menyepelekan karena setiap tamu adalah raja yang harus mendapatkan pelayanan prima. Berikut merupakan uraian hasil wawancara peneliti dengan supervisor departemen room service FOX Hotel :

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan tamu dengan menggunakan *Hear Them Out* adalah langkah awal yang harus dilakukan ketika tamu memberikan complain. Mendengarkan keluhan tamu dengan seksama dan karyawan harus bersifat

profesional dalam menangani masalah ini. Upaya ini dapat meredakan amarah tamu dan membuat tamu merasa didengar dan dihargai.

Sedangkan wawancara bersama salah satu karyawan room service FOX Hotel *Pekanbaru*

Dari wawancara bersama salah satu karyawan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mengatasi keluhan dari tamu, tim room service dengan seksama mendengarkan keluhan yang diberikan, setelah itu menawarkan solusi yang terbaik bagi tamu dengan tepat agar tamu merasa puas dan dapat berkunjung lagi ke fox hotel pekanbaru

Penulis Menyimpulkan:

1. Karyawan Fox Hotel Mendengarkan keluhan tamu dengan seksama dan karyawan harus bersifat profesional dalam menangani masalah ini
2. Karyawan Fox Hotel itu menawarkan solusi yang terbaik bagi tamu dengan tepat agar tamu merasa puas dan dapat berkunjung lagi ke fox hotel pekanbaru

4.3.2 Empathize

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa departemen room service FOX Hotel sangat mengutamakan pengalaman positif bagi setiap tamu yang berkunjung. Setiap keluhan yang diberikan tamu akan didengarkan dengan penuh perhatian atau empati. Empati dijadikan sebagai kunci utama dalam penanganan keluhan tamu dan seberusaha mungkin

memberikan Solusi yang memuaskan dan tidak merugikan pihak manapun.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara Bersama supervisor departemen room service FOX Hotel, dan berikut uraian hasil wawancaranya :

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan room service FOX Hotel selalu mengedepankan empati terhadap tamu. Departemen room service FOX Hotel juga rutin menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan empati setiap laryawan. Dan karyawan di departemen room service FOX Hotel juga saling mendukung satu sama lain dan juga perhatian kepada tamu dan merasakan apa yang tamu rasakan.

Penulis Menyimpulkan:

1. FOX Hotel sangat mengutamakan pengalaman positif bagi setiap tamu yang berkunjung dan Setiap keluhan yang diberikan tamu akan didengarkan dengan penuh perhatian atau empati
2. Departemen room service FOX Hotel juga rutin menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan empati setiap laryawan

4.3.3 Apologize.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa bahwa dalam menghandle

komplain tamu di Room Service Fox Hotel Pekanbaru, penting untuk meminta maaf sebagai langkah awal. Tindakan ini tidak hanya menunjukkan penghargaan terhadap tamu, tetapi juga dapat menurunkan emosi mereka, menciptakan pengalaman yang lebih positif, dan mencerminkan profesionalisme karyawan. Berikut merupakan hasil wawancara dengan Supervisor room service Fox Hotel Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat bahwa di Fox Hotel Pekanbaru, setelah meminta maaf kepada tamu sesama karyawan diharapkan memberikan dukungan moral, berbagi informasi, dan bekerja sama dalam menanggapi keluhan tamu. Komunikasi terbuka dan koordinasi dianggap penting untuk memastikan penanganan keluhan yang efektif. Selain itu, memberikan umpan balik konstruktif antar karyawan dapat menjadi langkah positif untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengatasi keluhan tamu di masa mendatang.

Penulis Menyimpulkan:

1. Fox Hotel Pekanbaru meminta maaf kepada tamu sesama karyawan diharapkan memberikan dukungan moral, berbagi informasi
2. Fox Hotel Komunikasi terbuka dan koordinasi dianggap penting untuk memastikan penanganan keluhan yang efektif

4.3.4 Taking of proper action and follow up

Taking of proper action and follow up dapat diartikan sebagai suatu rangkaian tindakan yang

dilakukan dalam mengatasi komplek atau keluhan atau masalah dengan efektif dan kemudian memastikan bahwa langkah – langkah yang diambil telah sesuai dengan hal yang ingin ditindaklanjuti. Mengambil tindakan yang tepat dan tindak lanjut merupakan proses dinamis dan iteratif yang membutuhkan perhatian terhadap detail, komunikasi yang efektif, dan komitmen terhadap perbaikan terus-menerus. Baik dalam konteks profesional maupun personal, pendekatan ini membantu individu dan organisasi mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang. Berikut merupakan hasil wawancara dengan pimpinan fox hotel pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Hotel Fox Pekanbaru memiliki pendekatan yang proaktif dan profesional dalam penanganan keluhan tamu. Mulai dari sikap profesional, empati terhadap tamu, memverifikasi keluhan, penyelesaian, pencatatan dan penindakan langsung. Langkah-langkah ini mencerminkan komitmen Hotel Fox Pekanbaru untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memprioritaskan kepuasan tamu. Proses penanganan keluhan yang transparan dan responsif dapat membantu hotel membangun reputasi positif dan memperkuat hubungan dengan tamu mereka.

Proses penanganan keluhan yang transparan dan responsif dapat membantu hotel membangun reputasi positif dan memperkuat hubungan dengan tamu mereka. Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu konsumen Fox Hotel pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Departemen *room service* di Fox Hotel Pekanbaru menunjukkan bahwa mereka telah melibatkan diri secara proaktif dalam menangani keluhan konsumen. Beberapa poin positif yang dapat diidentifikasi dari wawancara tersebut meliputi:

1. Responsif terhadap Keluhan: Departemen *room service* terlihat responsif dan terbuka terhadap setiap keluhan tamu.
2. Cepat dan Tepat dalam Menemukan Solusi: Mereka berusaha mencari solusi dengan cepat dan tepat untuk memastikan kepuasan tamu.
3. Komunikasi yang Jelas: Karyawan hotel terlibat dalam menjelaskan setiap tahap penanganan keluhan kepada tamu. Komunikasi yang jelas membantu menghindari kesalahpahaman dan memastikan kedua belah pihak memiliki pemahaman yang sama.
4. Orientasi pada Kepuasan Tamu: Pendekatan yang diambil menunjukkan fokus yang kuat pada memenuhi kebutuhan dan harapan tamu.

4.4 Upaya Manajemen Hotel dalam Penanganan Keluhan Tamu

Berdasarkan hasil wawancara bersama manager FOX Hotel diatas dapat disimpulkan di FOX Hotel memiliki prosedur tersendiri dalam menangani keluhan tamu. Keluhan tamu secepat mungkin diselesaikan dengan hasil yang memuaskan. FOX Hotel juga rutin melakukan evaluasi

kinerja terhadap keluhan tamu untuk meningkatkan pelayanan dan citra baik perusahaan dengan mengedepankan kepuasan tamu yang berkunjung. Sebagai permintaan maaf pihak hotel selalu memberikan umpan balik kepada tamu seperti bill compliment, potongan harga, dll.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara bersama supervisor departemen *room service*. Berikut hasil wawancaranya :Penulis Menyimpulkan:

1. FOX Hotel memiliki prosedur tersendiri dalam menangani keluhan tamu. Keluhan tamu secepat mungkin diselesaikan dengan hasil yang memuaskan
2. bahwa keluhan tamu dapat disampaikan secara online atau melalui aplikasi agar semua keluhan yang diberikan dapat ditangani secara efisien
3. Pihak manajemen juga focus melakukan pelatihan karyawan dalam memberikan pelayanan yang unggul dan juga meningkatkan fasilitas hotel

DAFTAR PUSTAKA

- A.J Burkat dalam Damanik (2006) Perencanaan Ekowisata.
- A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Arfan Ikhsan. 2008. Akuntansi Lingkungan dan Pengungkapannya. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2

- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Lawson dan Band Bovy (1977, Mathieson dan Wall, 1982:31).dalam Pitana, I Gde dan Gayatri Putu G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Mauludin Hanif. 2013. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Pitana, I. Gede dan Gyatri, Putu. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Prayogo, Rangga Restu. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. PT Lontar Digital Asia: Bitread Publishing.
- Saryono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung
- Sedarmayanti. 2014. *Membangun dan Mengembangkan Kebudayaan & Industri Pariwisata (Bunga Rampai Tulisan Pariwisata)*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sinaga, Supriono. 2010. "Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah". *Kertas Karya*. Program D3 Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.