

# PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH GUEST RELATION OFFICER DI RESINDA HOTEL KARAWANG

1<sup>st</sup> Neng Maya Yuliyana  
Prodi D3 Perhotelan  
Fakultas Ilmu Terapan  
Telkom University  
Bandung, Indonesia

[mayayuliyana@student.telkomuniversit  
y.ac.id](mailto:mayayuliyana@student.telkomuniversit<br/>y.ac.id)

2<sup>nd</sup> Riza Taufiq  
Prodi D3 Perhotelan  
Fakultas Ilmu Terapan  
Telkom University  
Bandung, Indonesia

[riza@tass.telkomuniversity.ac.id](mailto:riza@tass.telkomuniversity.ac.id)

3<sup>rd</sup> Umi Sumarsih  
Prodi D3 Perhotelan  
Fakultas Ilmu Terapan  
Telkom University  
Bandung, Indonesia

[umi@tass.telkomuniversity.a.c.id](mailto:umi@tass.telkomuniversity.a.c.id)

**Abstrak**— Pesatnya pertumbuhan hotel di Karawang menimbulkan persaingan yang sangat ketat, tentu hal ini harus ditunjang dengan pemberian service excellent. Berdasarkan realita yang ada dalam melayani tamu, hotel mungkin mendapatkan beberapa hambatan dan menyebabkan tamu merasakan kecewa dan akhirnya menyampaikannya dalam bentuk keluhan. Di Resinda Hotel Karawang terdapat beberapa keluhan yang penulis kategorikan menjadi dua kategori yakni keluhan ringan dan keluhan berat. Yang secara khusus hal tersebut ditangani oleh Guest Relations Officer. Penanganan keluhan yang dilakukan dan ditangani secara khusus oleh Guest Relations Officer ini merupakan bagian dalam strategi handling complaint dan bertujuan agar penanganan keluhan lebih focus dan dapat menjawab keluhan dengan maksimal. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana strategi yang digunakan khususnya dalam penanganan keluhan serta faktor pendukung dalam penanganan keluhan seperti bagaimana proses recovery oleh Guest Relations Officer di Resinda Hotel Karawang. Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan, menghimpun, menganalisis, dan menyajikan data secara deskriptif, serta dengan melakukan observasi dan dilanjutkan dengan wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan untuk menjadi dasar penelitian ini adalah teori peran Guest Relation Officer dan teori Handling Complaint.

**Kata kunci**— hotel, front office, guest relation officer

## I. PENDAHULUAN

Karawang merupakan salah satu kota yang besar yakni dengan luas sekitar 1.753 km. Kota Karawang banyak mendapat julukan sebagai kota pangkal perjuangan, kota industri dan kota lumbung padi. Memiliki potensi alam yang cukup tinggi, dimana didalam kota ini terdapat wisata gunung, situ, dan pantai. Karawang sangatlah kompleks dari kultur, budaya, seni, pariwisata dan sejarah. Selain dari itu Karawang merupakan salah satu kota industri terbesar di Indonesia. Karawang bahkan menjadi kota yang dipercaya oleh perusahaan asing untuk mendirikan usaha serta bisnisnya di Karawang Pada tahun 2015 anak usaha Group Djarum di bidang properti PT.Bhumi Mahardika Jaya membangun hotel bintang 4 di Karawang. Pembangunan hotel tersebut dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan akan akomodasi hotel berbintang di Karawang yang sudah cukup tinggi kebutuhannya. Resinda Hotel Karawang dimiliki oleh PT. Bhumi Mahardika Jaya yang dibangun di lahan 2,5 hektar

dengan 22 lantai dan berada dibawah Padma Hotel Manajemen. Salah satu petugas di hotel yang akan penulis observasi yaitu Guest Relation Officer. GRO merupakan salah satu bagian yang ada di hotel yang bertugas menjaga agar hubungan tamu dan pihak hotel selalu baik, diantaranya mencoba untuk mengantisipasi keluhan dari tamu, menampung dan mencari jalan keluar sehingga tamu merasa diperhatikan, merasa puas dan selalu akan datang kembali (Sugiarto, 2000: 111). Oleh sebab itu Guest Relation Officer (GRO) membutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang. Guest Relation Officer berada di garis depan layanan pelanggan. Pada penelitian ini penulis menemukan beberapa keluhan dan penulis kategorikan menjadi dua kategori yakni keluhan ringan dan keluhan berat. Keluhan yang masuk tersebut yaitu dari pelayanan yang diberikan oleh Front Office tidak prima pada saat proses Check in. penulis membuat kategori keluhan tersebut melalui media yang digunakan oleh para tamu yang menyampaikan keluhannya. Seorang Guest Relation Officer di Resinda Hotel Karawang mampu membuat strategi efektif. Maka dari itu, yang menarik bagi penulis yang selalu digunakan oleh Guest Relation Officer untuk penanganan keluhan tamu dalam keluhan mengenai front office di Resinda Hotel Karawang yakni bagaimana proses dari recovery keluhan yang selalu memberikan kepuasan kembali bagi para tamu yang telah mengeluarkan keluhannya. Walaupun penanganan tersebut selalu memberikan kepuasan kembali kepada para tamu, masih terdapat beberapa staff yang kurang peduli terhadap kinerja nya sendiri terutama dalam proses check in. Sehingga membuat keluhan tersebut terulang kembali.

## II. KAJIAN TEORI

### A. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. memiliki nilai seni dan keindahan Darsono (2011:1). Sedangkan menurut Sulastiyono (2006:5) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan jasa penginapan, makanan

dan minuman serta jasa penunjang lainnya yang disediakan untuk umum dan dikelola secara komersial.

## B. Departemen Hotel

### 1. Front Office

*Front Office* merupakan bagian pusat yang bekerja sebagai jantung dan pusat dari segala aktifitas tamu di hotel yang menangani proses check in maupun check out yang menjadi prinsip dalam menangani di depan. Penulis dapat menyimpulkan bahwa *Front Office* merupakan perwakilan atas dari kualitas sebuah hotel terhadap kesan pertama kali pada saat menyambut kedatangan tamu memasuki suatu hotel, dengan memberikan kesan atau impresi yang baik maupun sedikit kurang baik terhadap tamu.

### C. Peranan dan fungsi *Front Officer*

Kantor Depan adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu Hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian Kantor Depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu Hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu Hotel. Kantor Depan (*Front Office*) secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobi, daerah yang paling ramai dilewati tamu. Oleh sebab itu, bagian ini disebut dengan bagian *Front Office*.

#### 1. Peranan *Front Officer*

Adapun peranan *Front Office* (Darsono, 2011) adalah sebagai berikut:

- a) Menjadi pusat kegiatan hotel.
- b) Menjadi tempat dimana para tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, menginap, dan pada waktu akan meninggalkan hotel.
- c) Menentukan tingkat pendapatan hotel.
- d) Menentukan keberhasilan pelayanan karena kesan pertama dan terakhir bagi tamu didapatkan dari *Front Office*.

#### 2. Fungsi *Front Office*

- a. Menyewakan kamar tamu.
- b. Informasi pelayanan hotel.
- c. Mengkoordinasi pelayanan tamu.
- d. Menyusun laporan status kamar.
- e. Pencatatan pembayaran tamu.
- f. Penyelesaian pembayaran.
- g. Menyusun riwayat kunjungan tamu.
- h. Alat-alat komunikasi.
- i. Menangani barang bawaan milik tamu.

### D. *Guest Relation Officer*

*Guest Relation Officer* menurut Agus Sambodo dan Bagyono dalam buku *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel* (2002:34) adalah orang yang bekerja pada suatu hotel tertentu dan bertugas sebagai penghubung antara hotel dengan tamu hotel, menerima semua kritik, saran, dan keluhan-keluhan tamu untuk perbaikan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan tamu hotel. *Guest Relations Officer* adalah salah satu jabatan di *Front Office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel, oleh sebab itu

*Guest Relations Officer* membutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang. Seorang *Guest Relations Officer* atau GRO bertanggungjawab atas penanganan *Front Office* dalam segala aspeknya baik dalam sebuah hotel membutuhkan posisi mereka sebagai frontliner pendirian usaha tersebut. *Guest Relations Officer* berada di garis depan layanan pelanggan. Pihak *Guest Relations Officer* merupakan salah satu pekerja hotel yang pertama sekali bertugas untuk menyambut tamu ketika tamu tiba di hotel. Posisi *Guest Relation Officer* adalah salah satu yang cukup krusial karena langsung bersentuhan dengan pengunjung dan menjadi wakil dan citra dari sebuah hotel. Pelayanan dan keramahan kepada tamu yang membuat mereka merasa di hargai dan di mudahkan dalam melakukan kegiatan atau liburannya di pilihan hotelnya tersebut, adalah hal yang sangat penting dan menjadi yang paling utama agar tamu bisa berkunjung kembali ke hotel tersebut.

### E. Kepuasan Tamu/Konsumen

Definisi kepuasan ialah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Lovelock dan Wirtz, 2011:74).

Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, hal ini dikarenakan konsumen yang mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal akan menimbulkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi dan pada akhirnya akan menyebabkan tingginya tingkat loyalitas konsumen terhadap pelayanan atau perusahaan tersebut (Aryani dan Rosinta: 2010).

### F. Keluhan Tamu/Konsumen

Alasan pelanggan mengeluh pada umumnya adalah karena mereka merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pelanggan yang menuntut atas ketidakpuasannya terhadap jasa yang diterima (Buchari, 2000 : 233). Hal yang menyebabkan tamu tidak puas antara lain:

1. Pada saat menginap barang atau jasa tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami.
2. Layanan selama proses menikmati penginapan tidak memuaskan.
3. Perilaku karyawan tidak atau kurang menyenangkan.
4. Promosi atau iklan hotel tidak sesuai dengan kenyataan.

Menurut Majid (2009:151) komplain adalah sesuatu yang manusiawi sebagai bentuk reaksi atas apa yang diterima yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan dan diharapkan. Dalam menangani komplain, perusahaan harus mengucapkan terima kasih karena pelanggan yang komplain masih memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk melakukan perbaikan kedepan agar kesalahan yang telah dilakukan tidak terjadi lagi.

### G. Penanganan Keluhan

Berdasarkan penelitian di atas menurut para ahli, alangkah baiknya penanganan keluhan tamu harus diselesaikan cepat dan sebaik mungkin. Menurut Tjiptono

(2017:351) terdapat empat aspek dalam menangani keluhan atau complain tamu, yaitu:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
3. Kewajiban atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
4. Kemudahan bagi konsumen terhadap perusahaan dalam rangka menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan merupakan faktor krusial yang harus dipertimbangkan secara cermat

### III. METODE

#### A. Desain Penelitian

Masalah yang menjadi objek penelitian ini adalah masih adanya keluhan tamu di Resinda Hotel Karawang, yang penulis simpulkan menjadi dua kategori keluhan yang masuk diantaranya kategori keluhan ringan dan kategori keluhan berat. Sedangkan subjek dalam penelitian yang penulis lakukan ini yaitu kepuasan tamu setelah adanya penanganan.

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150). Penelitian ini mengandaikan adanya suatu kegiatan proses berpikir induktif untuk memahami suatu realitas, peneliti yang terlibat langsung dalam situasi dan latar belakang fenomena yang diteliti serta memusatkan perhatian pada suatu peristiwa kehidupan sesuai dengan konteks penelitian. Peneliti melaporkan realita di lapangan secara jujur dan penafsiran informan.

#### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian memakan waktu selama enam bulan secara keseluruhan dimulai dari observasi awal hingga pengumpulan data selesai yaitu bulan Juli 2021 hingga Desember 2022. Objek penelitian menurut Chaer (2007: 9) adalah titik perhatian dari suatu penelitian atau riset yang berupa materi yang diteliti. Objek dalam penelitian yaitu Hotel Resinda Karawang yang beralamat di Jl. Resinda Raya No.1, Purwadana, Teluk Jambe Timur, Kota Karawang, Jawa Barat.

#### C. Informan Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai obyek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Menurut AM Huberman & MB Miles dalam Bungin mengemukakan bahwa informan juga berfungsi sebagai umpan balik terhadap data penelitian dalam ruang *cross check* data.

Narasumber penelitian dipilih dengan menggunakan teknik *non probability sampling* yang berarti tidak semua karyawan hotel bisa diwawancarai, hanya yang memiliki kriteria dalam penelitian ini yang diwawancarai. Adapun kriteria yang dimaksud untuk narasumber penelitian ini adalah orang yang kompeten atau pernah melakukan *handling complaint* di hotel tersebut seperti *Guest Relations Officer* dan *Resepsionis*.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

##### 1. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. mencari sumber dari literatur atau referensi lainnya relevan untuk memperoleh konsep atau teori yang diperlukan. Studi pustaka merupakan satu cara mendapatkan sumber dengan cara menemukan sumber tepat dari suatu spesialis tertentu. Dalam melengkapi data yang mendukung dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dan mencari informasi dari bukubuku, jurnal, dan skripsi yang relevan dengan penelitian yang peneliti teliti. Selain itu untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga menggunakan artikel dari website yang isinya berhubungan dengan penelitian ini. Studi Pustaka dilaksanakan dengan pengumpulan data-data berupa catatan keluhan tamu serta sumber keluhan tamu yang akan dibahas pada Bab 4.

##### 2. *Internet Searching* atau Penelusuran Data Online

Untuk menghasilkan data yang lebih maksimal, peneliti juga memanfaatkan dunia maya (internet) dalam mengumpulkan data – data yang diperlukan untuk penelitian ini. Penelusuran data online menurut Burhan Bungin adalah :

“Tata cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi online yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis.” (Bungin,2008:148).

Untuk memperoleh data secara online ini dilakukan dengan cara *browsing* atau mengunduh data yang diperlukan dari internet melalui website tertentu.

##### 3. Studi Lapangan

###### A. Observasi

Merupakan suatu teknik untuk memperoleh informasi mengenai lokasi, kegiatan, hingga peristiwa mengenai suatu objek. Pada penelitian ini, observasi dilakukan dari awal untuk mengetahui lebih dalam dan umum tentang penanganan keluhan tamu oleh *Guest Relation Officer* pada objek penelitian. Secara detail, observasi dilakukan sekitar bulan Juli 2021 sampai bulan Januari 2022, dimana penulis melakukan penelitian sebagai *Guest Relation Officer* di Resinda Hotel Karawang yang mengetahui bagaimana gambaran kerja *Guest Relation Officer*, mengetahui bagaimana menangani keluhan yang masuk dari tamu. Maka dari itu, penulis melakukan observasi yang dilaksanakan terhadap setiap keluhan tamu yang masuk serta mengobservasi penanganan keluhan yang terjadi di Resinda Hotel Karawang yang bertujuan untuk mengetahui dan mendapatkan informasi secara langsung tentang banyaknya keluhan dari tamu mulai dari fasilitas hingga pelayanan, baik dari keluhan langsung atau melalui media *online*.

###### B. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Moleong, 2014:186). Wawancara merupakan suatu proses

transmisi data dari seseorang (nara sumber/informan) kepada pewawancara sebagai bahan untuk melengkapi bidang yang diteliti oleh si pewawancara. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara mendalam untuk mendapatkan data yang diperlukan. Pada penelitian ini penulis mewawancarai dan melakukan tanya jawab pada media social dengan karyawan *Guest Relation Officer* serta karyawan *resepsionis* untuk mengetahui lebih jelasnya dari sumber keluhan serta penanganan keluhan sesuai SOP di Resinda Hotel Karawang.

### C. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses menyimpan dokumen berupa fakta dan data melalui berbagai media seperti foto, video, surat dan sebagainya. Nasution berpendapat bahwa dokumentasi merupakan kegiatan mengambil data melalui dokumen yang berasal dari berbagai media sesuai dengan masalah apa yang ingin diteliti (Nasution,2003: 143). Adapun hasil dokumentasi foto yang dilakukan adalah dokumentasi sekunder yang didapatkan melalui internet untuk gambaran hotel sementara itu dokumentasi primer yang dimiliki langsung oleh peneliti berupa foto struktur kerja masing-masing hotel dan foto bersama saat pengambilan data.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Profil Hotel

Resinda Hotel Karawang merupakan hotel deluxe berbintang empat yang berlokasi di Jl. Resinda Raya No.1, Purwadana, Karawang Barat. Dioperasikan mulai tanggal 16 November 2015, dan diresmikan pada tanggal 21 April 2016 oleh Ibu Cellica Nurrachdiana selaku Bupati Kabupaten Karawang. Dibangun di atas tanah yang merupakan bagian dari kompleks Resinda *Estate* dan bersebelahan dengan Resinda *Park Mall*.

Resinda Hotel Karawang merupakan salah satu jenis hotel bisnis karena posisinya dekat dengan suatu kawasan bisnis yang cukup luas, maka dari itu Resinda Hotel Karawang mempunyai visi *“to be the first hotel of business and leisure destination in Karawang and the nearest industrial city in 2021”* yang memiliki arti untuk menjadi hotel pertama tujuan bisnis dan wisata di Karawang dan kota industri terdekat di tahun 2021.

Resinda Hotel Karawang juga mempunyai misi yaitu *“exceeding our guest experience, inspite and develop our resource and surroundings community”*. Resinda Hotel Karawang dimiliki oleh PT Bhumi Mahardika Jaya dan berada di bawah Padma Hotel Management. Resinda Hotel memiliki total kamar sejumlah 256 kamar dan sampai saat ini Resinda Hotel memiliki *sister company* yakni Padma Resort Legian, Padma Resort Ubud, dan Padma Hotel Bandung, *managed by Padma Hotel Management*. Resinda Hotel Karawang yang beroperasi mulai 31 Agustus 2015, yang kamarnya dipilah dalam beberapa kelas: *Deluxe Signature Room, Grand Deluxe Room, Premier Suite Room dan Executive Suite Room*.

### B. Front Office Departement

*Front office* berasal dari bahasa inggris *“front”* yang berarti depan dan *“office”* yang berarti kantor. Jadi front office adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat

yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu (Bagyono, 2006: 21). Sedemikian pentingnya departemen Kantor Depan ini, maka Agus Sambodo dan Bagyono (2006: 42-44) menjelaskan peranan penting Kantor Depan sebagai berikut:

1. Pusat Syaraf, Sumbu, dan Jantung Hotel  
Departemen kantor depan dianggap sebagai pusat syaraf sebuah hotel. Apabila kantor depan tidak berfungsi dengan baik atau tidak menjalankan perannya dengan baik, maka operasional departemen lain tentu akan terganggu. Akibat yang ditimbulkan lebih jauh tentunya akan mempengaruhi jalannya roda penyelenggaraan hotel secara keseluruhan.
2. Peran sebagai Penjual  
Semua petugas yang terlibat di dalam kantor depan baik itu *resepsionis, reservationis, porter, operator telepon*, kasir dan lain sebagainya harus memiliki pengetahuan dan memahami seluk beluk produk yang akan dijual, termasuk memahami perilaku dan keinginan tamu sebagai pengguna.
3. Peran sebagai *Administrator*  
Sebagai sebuah departemen, kantor depan juga berkewajiban melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan administrasi, seperti pencatatan reservasi, pendaftaran tamu, pencatatan barangbarang titipan, pencatatan pembayaran, serta laporan-laporan statistik dan keuangan.
4. Sumber Informasi Para tamu  
Umumnya menghubungi petugas yang ada dikantor depan bila membutuhkan sesuatu, tidak memandang jenis keperluannya. Tamu menganggap semua petugas hotel adalah sumber informasi yang mengetahui segala sesuatu tentang hotel dan wilayah sekitarnya. Oleh karena itu, semua petugas kantor depan harus membekali diri dengan informasi, baik mengenai fasilitas hotel dan layanannya maupun informasi tentang luar hotel, seperti objek wisata, pusat penukaran uang asing, tempat hiburan, dan lain-lain. Selain bagi tamu, kantor depan juga merupakan sumber informasi bagi departemen-departemen lain. Dengan demikian, kantor depan dapat juga disebut sebagai pusat komunikasi.
5. Pembentuk Citra Peran kantor depan dianggap paling berat adalah sebagai pembentuk kesan bagi tamu. Tamu yang memesan kamar akan menghubungi petugas reservasi, kemudian saat *check in* akan disambut oleh resepsionis. Pada saat *check out* tamu akan menghubungi kasir yang juga akan merupakan bagian kantor depan. Berapa pun baiknya pelayanan pada saat menginap, namun jikalau pada saat pertama tiba disambut dengan muka masam oleh resepsionis, dan pada saat *check out* dihadapkan dengan kesalahan perhitungan oleh kasir, maka seluruh pelayanan yang baik akan terlupakan oleh *“the first and the last image”*.

### C. Hasil Pembahasan

#### 1. Keluhan Tamu di Resinda Hotel Karawang

Resinda Hotel Karawang menjadi salah satu hotel terbaik dan memiliki kualitas yang bagus dikarenakan hubungan antara pihak hotel dan tamu selalu terjalin dengan baik. Hal tersebut terbukti nyata berkat adanya seorang *Guest Relation Officer* di Resinda Hotel Karawang yang selalu memberikan kesan hangat kepada seluruh tamu yang menginap, khususnya kepada para tamu *complaint*. Peran *Guest Relation* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu *Complaint* sangat maksimal dikarenakan selalu memberikan kepuasan kembali kepada para tamu yang memberikan keluhan pada saat menginap.

Kepuasan tamu merupakan satu hal yang harus di jaga dan dipertahankan agar citra dari sebuah hotel selalu baik. Pada Proyek Akhir ini penulis meneliti dari upaya penanganan keluhan tamu yang ada di Resinda Hotel Karawang, sebagaimana penulis mengobservasi upaya penanganan yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* di Resinda Hotel Karawang.

Dengan adanya *Guest Relation Officer* tujuan utama agar dapat menangani dan memberikan pelayanan yang maksimal hingga tamu merasakan kepuasan. Namun tidak bisa dihindari keluhan juga didapatkan di Resinda Hotel Karawang. Beragam keluhan yang masuk juga perlu ditangani sesuai dengan karakteristik masing-masing tamu. Keluhan tamu di Resinda Hotel Karawang dibedakan menjadi 3 jenis yaitu keluhan ringan, keluhan sedang dan keluhan berat.

Tabel 1. Kategori Keluhan Tamu

Kategori	Keluhan	Durasi keluhan
Ringan	AC	Sering terjadi
Berat	Waiting Check in Double check in	Tidak sering

Sumber: Resinda Hotel Krawang, 2022

Tabel di atas merupakan tabel untuk jenis keluhan yang masuk sesuai dengan kategori keluhan. Tidak hanya dikategorikan saja, dari perbedaan kategori ini pun sangat berpengaruh kepada cara penanganannya. Untuk keluhan ringan berdasarkan data yang didapatkan, jenis keluhan ini merupakan keluhan yang penanganannya dapat diselesaikan dengan cepat tidak perlu dengan pihak terkait. Sedangkan keluhan berat adalah jenis keluhan tamu yang perlu ditangani secara serius, *detail* serta harus dengan beberapa pihak terkait. Jenis keluhan dari tabel diatas merupakan keluhan yang *real* terjadi selama penulis melakukan praktek kerja magang di Resinda Hotel Karawang.

#### A. Media complaint

Dapat dilihat dari keluhan-keluhan tersebut *Guest Relation Officer* di Resinda Hotel Karawang selalu mengecek dan mencatat semua keluhan tamu yang masuk baik secara langsung atau secara media. Berikut media yang didapatkan penulis terkait keluhan tamu seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Media Complaint

Media Complaint	
Online	OTA ( <i>Online Travel Agent</i> )  a. Traveloka b. Google
Offline	1. <i>Guest Relation Officer</i> 2. <i>Receptionist</i>

Sumber: Resinda Hotel Karawang, 2022

Dari tabel di atas media keluhan tamu terbagi menjadi 2 macam yaitu media *online* dan media *offline*. Pada media *online* diantaranya melalui OTA (*Online Travel Agent*). (*traveloka, pegipegi, tiket.com, agoda*) yakni merupakan agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara *online* melalui *website*.

Pada data di atas dengan menggunakan media *online* tentu saja harus diwaspadai. Tipe media pada keluhan tamu seperti inibiasanya tidak membicarakannya langsung kepada petugas hotel, melainkan memberikan penilaian tersebut langsung melalui situs *Online Travel Agent*. Hal ini perlu diwaspadai oleh para petugas hotel untuk menjaga citra baik dari sebuah hotel tersebut.

Peneliti memberikan contoh ulasan keluhan tamu sesuai jangka waktu peneliti melakukan observasi dari keluhan tamu tersebut. Data di atas merupakan bagian dari OTA yang digunakan oleh banyak tamu untuk melakukan *review* dengan menggunakan media *online*. Selain itu ada pula media *offline*, beda hal nya dengan media *online*, keluhan tamu tersebut diungkapkannya secara langsung oleh tamu dengan memberikan keluhan kepada *Guest Relation Officer* ataupun *Resepsionis* sebagai berikut:

“*Mas/mba ini ko saya baru masuk kamar punya tamu saya, sudah ada orang nya ya.. apa saya yang salah kamar atau bagaimana ini, saya coba masuk kedalam permisi dan orang yang ada didalam kamar tersebut bilang bahwa ini kamar saya, saya sudah menginap dari kemarin. Untung saja bukan tamu saya yang masuk duluan ke kamar ini. Ko bisa begitu sih mas/mba pelayanannya? Saya ga habis fikir.*“(Keluhan media *offline* tamu *Group Kemendikbud*, Resinda Hotel Karawang, 2021).

“*Bagaimana nih mas/mba kamar saya sudah ada? Sudah lebih dari 30 menit saya dan keluarga menunggu, ko kamar saya malah dijual ke orang lain.*“(Keluhan media *offline* tamu keluarga, Resinda Hotel Karawang, Desember 2021).

Keluhan tamu dari media *offline* tersebut *real* dialami langsung oleh peneliti dan rekan kerja peneliti. Hal tersebut merupakan keluhan yang murni atas kelalaian dari petugas

hotel. Tidak fokus dalam bekerja akan menimbulkan pelayanan yang diberikan tidak prima.

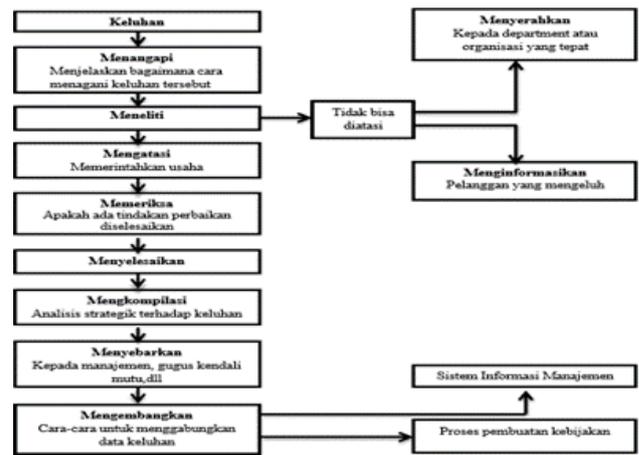
Dari keluhan-keluhan di atas masing-masing media yang digunakan baik *online* dan *offline*, Resinda Hotel Karawang lebih banyak mendapatkan keluhan dari *Resepsionis* dan *Guest Relation Officer* dimana tamu secara langsung bisa menyampaikan keluhannya agar cepat terselesaikan.

Data di atas sebagai *Guest Relation Officer* di Resinda Hotel Karawang memiliki peran yang sangat penting dalam penanganan tamu. Bahwa pengalaman tamu dalam menilai kualitas sebuah hotel bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh hotel itu sendiri. Maka dari itu tidak hanya menjadi seorang *Guest Relation Officer* saja yang harus memiliki keahlian untuk memberikan *service* yang optimal, melainkan seluruh petugas hotel tersebut harus memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan para tamu yang menginap dan tidak hanya itu saja melainkan untuk menjaga citra hotel itu sendiri.

Setelah mendapatkan data mengenai jenis keluhan serta media yang digunakan tentu langkah selanjutnya yang dilakukan *Guest Relation Officer* di Resinda Hotel Karawang adalah langkah penanganan keluhan. Keluhan yang masuk secara langsung ataupun melalui media *online* kemudian akan diproses. Beberapa cara atau tahapan proses keluhan yang masuk kemudian akan disesuaikan dengan SOP (*Standart Operational Procedure*) yang berlaku di manajemen hotel. Tahapan serta penjelasan SOP penanganan keluhan yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* akan di bahas dalam sub bab seperti dibawah ini.

## 2. Proses Penyelesaian keluhan tamu oleh *Guest Relation Officer*

Dari keluhan-keluhan tamu yang sudah dijelaskan sebelumnya, keluhan yang masuk banyak diakibatkan dari kelalaian petugas hotel itu sendiri. Maka dari itu, pada bagian ini peneliti akan menjelaskan proses penyelesaian keluhan tamu oleh *Guest Relation Officer* di Resinda Hotel Karawang. Dalam suatu operasional hotel pasti terdapat masalah-masalah yang timbul mulai dari masalah manajemen maupun permasalahan yang dikeluhkan tamu. Dari keluhan yang sudah dibahas sebelumnya yaitu adanya keluhan-keluhan tamu yang masuk mengenai pelayanan *Front Office* yang diberikan tidak prima. Terkadang permasalahan yang keluhan tamu itu di sebabkan tamu itu sendiri tetapi sebagian besar dari pembahasan ini adalah keluhan muncul dari adanya kelalaian pada petugas hotel itu sendiri. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari menganalisa dan meng*crosscheck* dari permasalahan tersebut. Seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1 Proses Penanganan Efektif

Langkah ini merupakan langkah yang sangat vital, karena menentukan efektifitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar mendatang tidak timbul masalah yang sama. Dalam langkah ini, kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang krusial. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila tamu yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Kondisi ini dapat menyebabkan mereka berprasangka buruk dan sakit hati. Yang terpenting bagi pelanggan adalah bahwa pihak perusahaan harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi.

Tamu yang berasal dari beragam daerah dan berbeda-beda sikap tentu juga berpengaruh dalam penanganan keluhan tamu. Hal ini tentu akan berdampak dalam permintaan yang disampaikan oleh para tamu mengenai kepuasan atau tanggapannya juga memungkinkan mengenai hal-hal yang dianggap kurang memuaskan bagi mereka. *Guest Relation Officer* juga merupakan salah satu bagian yang fokus tentang hal ini. Saat menyampaikan keluhan semua tidak bisa diselesaikan dengan keinginan sepihak dari tamu saja namun harus disesuaikan dengan kebijakan perusahaan. Kebijakan tersebut terdapat dalam SOP (*Standart Operational Procedure*). Penyelesaian keluhan-keluhan setidaknya melewati 4 tahapan yaitu realita, analisis, solusi serta eksekusi. Untuk tahapan ini sebenarnya tergantung dari masing-masing kebijakan hotel.

Seperti realita di Resinda Hotel Karawang keluhan tamu masuk baik dari *Guest Relation Officer* maupun karyawan *Front Office* lainnya selalu merincikan data yang ada. Dimana dituliskan nama, tanggal, keluhan, serta nomor kamar tamu yang menyampaikan keluhan. Hal tersebut sebagai bukti adanya keluhan tersebut. Dalam beberapa hal yang menjadi permasalahan yang di temukan oleh tamu menjadi tanggung jawab *Guest Relation Officer* karena *Guest Relation Officer* merupakan bagian penting pada hotel yang menjadi jembatan penghubung antara hotel dengan tamu. Maka *Guest Relation Officer* ataupun petugas Kantor depan lainnya harus benar-benar/dapat menangani dan memecahkan permasalahan yang dikeluhkan oleh tamu dengan cara dan langkah-langkah yang tepat. Dalam pemecahan masalah *Guest Relation Officer* di Resinda Hotel Karawang memiliki prosedur dalam memecahkan permasalahan keluhan dari tamu yaitu:

1. Mengetahui permasalahan yang terjadi
2. Bertindak untuk memecahkan permasalahan
3. *Follow up*

Penulis dapat menjelaskan secara detail bahwa ada beberapa pedoman untuk memecahkan permasalahan yaitu :

1. Cari tahu dan mencatat semua informasi.
2. Mengidentifikasi masalah utama.
3. Gunakan profesionalisme anda untuk mengidentifikasi cara-cara yang berbeda untuk mengatasi masalah.
4. Pilihan yang tepat dalam tindakan.
5. Berikan instruksi kepada staf yang relevan dalam rangka untuk memperbaiki masalah.
6. Selalu periksa bahwa tindakan telah dilakukan, dan masalah diselesaikan.
7. Menghubungi kembali tamu untuk memastikan bahwa mereka sekarang bahagia.
8. Rekam masalah dan tindakan yang tepat diambil dalam logbook.

Berdasarkan penjelasan dan teori yang ditemukan peneliti di atas pemecahan masalah itu sangat penting dan alur penanganan keluhan yang dijalankan tentu disesuaikan dengan jenis keluhan yang masuk apakah masuk dalam jenis ringan atau bahkan masuk dalam jenis berat. Penjelasan mengenai hal SOP penanganan keluhan tersebut akan peneliti buat seperti berikut ini :

#### 1. Penangan keluhan Ringan

Seperti yang telah dibahas sebelumnya, keluhan ringan merupakan keluhan yang penanganannya dapat diselesaikan dengan cepat dan disolusikan hanya dengan pihak terkait. Dibawah ini merupakan hasil wawancara penulis dengan pihak *Resepsionis* di Resinda Hotel Karawang mengenai *SOP* Penanganan Keluhan Tamu. Adapun *SOP* dalam alur penanganan keluhan yang diterima dan penulis menyimpulkan seperti bagan berikut ini:

Tabel 3. *SOP* Penanganan Keluhan

<b>SOP Penanganan Keluhan di Resinda Hotel Karawang</b>
1. <i>Guest Relation Officer</i> menerima keluhan
2. <i>Guest Relation Officer</i> mendengarkan keluhan
3. <i>Guest Relation Officer</i> menyampaikan permohonan maaf
4. <i>Guest Relation Officer</i> <i>crosscheck</i> Permasalahan
5. <i>Guest Relation Officer</i> menghubungi pihak bagian terkait
6. <i>Guest Relation Officer</i> menangani keluhan
7. <i>Recovery</i>

Pada tabel di atas tahap awal dari proses penanganan keluhan tamu dimulai dari penerimaan keluhan dari tamu. Pada tahapan awal ini *Guest Relation Officer* maupun *Resepsionis* sama-sama melakukan tahap penerimaan keluhan dari tamu. Petugas *Guest Relation Officer* dan *Resepsionis* pada tahap ini menanyakan terlebih dahulu identitas tamu tersebut seperti:

- a. Nama tamu sesuai pemesanan kamar
- b. Nomor kamar
- c. Keluhan

Data berikut merupakan data yang sangat penting sebagai bukti adanya keluhan dari tamu tersebut. Hal-hal yang dijelaskan di atas merupakan tahapan penyelesaian keluhan yang masuk. Terdapat Beberapa strategi yang patut dikuasai oleh *Guest Relation Officer* dan karyawan *Resepsionis* dalam menangani keluhan. Peneliti mencoba menyesuaikan data dengan teori yang ada, dan menghasilkan 3 bentuk strategi *handling complaint* yang baik. Strategi itu diantaranya adalah Permintaan Maaf, *Cross Check* serta *Recovery*. Tigahal ini masing-masing masuk kedalam *SOP* penanganan keluhan tamu oleh *Guest Relation Officer* dan *resepsionis* di Resinda Hotel Karawang.

*Guest Relation Officer* dan *Resepsionis* masuk ke tahap mendengarkan keluhan tamu. Dengan mendengarkan keluhan tersebut tamu akan merasa istimewa. Mendengarkan keluhan dengan baik sampai tamu memberikan informasi mengenai keluhannya dengan jelas. Pada tahapan ini sebagai petugas yang baik tidak boleh memotong pembicaraan tamu tersebut.

Langkah selanjutnya adalah permohonan maaf kepada tamu. Meminta maaf merupakan tahapan awal yang harus dilakukan setelah mendengarkan keluhan dari tamu. Pada prinsipnya karyawan *Guest Relation Officer* dan *Resepsionis* diharuskan untuk meminta maaf kepada tamu karena sudah membuat tamu tidak merasa nyaman selama menginap di Resinda Hotel Karawang. Hal ini dilakukan karena kondisi beberapa tamu yang datang untuk menyampaikan *complaint* itu beragam dan memungkinkan tamu sedang dalam puncak emosional yang tinggi.

Karyawan *Guest Relation Officer* dan *Resepsionis* sambil mengucapkan permohonan maaf, diharuskan juga untuk menginformasikan kepada tamu bahwa keluhan tersebut akan secepatnya ditangani, supaya tamu merasa dihargai tentang keluhannya tersebut. Kecepatan menanggapi keluhan yang masuk termasuk bagian dari kunci keberhasilan penanganan keluhan karena tamu yang mengeluh tentu ingin cepat mendapatkan solusi agar bisa melanjutkan kegiatan mereka. Setelah mendengarkan dan melakukan permohonan maaf, langkah selanjutnya *Guest Relation Officer* ataupun *Resepsionis* sama-sama harus cepat memproses dan *recovery* pada keluhan tersebut. Proses ini dimulai dari *Crosscheck* permasalahan. Contohnya pada permasalahan keluhan ringan seperti AC yang tidak berfungsi dengan baik. Hal ini merupakan masalah teknis. Berikut hal yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* sesuai yang dijelaskan seperti berikut:

“... Kita cari tahu dulu permasalahan lebih jelasnya seperti apa, pada kasus tersebut menunjukan kondisi AC kotor maka masih bisa diatasi. Jika kondisi AC rusak, memang mengharuskan tamu tersebut untuk pindah kamar, dan hal tersebut sudah masuk kedalam keluhan berat”. (Hasil wawancara *Guest Relation Officer* Resinda Hotel Karawang, Kamis 07 Juli 2022).

Pada penjelasan dari permasalahan keluhan ringan AC, keluhan tersebut masih bisa ditangani dengan cepat. Sebagai karyawan *Guest Relation Officer* dalam menangani keluhan teknis seperti ini secepatnya melakukan *recovery* dan menghubungi bagian terkait yang berhubungan langsung dengan AC dikamar hotel yaitu dengan menghubungi pihak *Housekeeping*. Pihak *Housekeeping* melakukan proses pengecekan pada AC. Dalam keluhan yang terjadi yaitu AC yang kotor maka *housekeeping* segera membersihkan kondisi AC tersebut agar dapat berfungsi dengan baik. Keluhan yang disampaikan merupakan keluhan melalui media *social*. Adapun penjelasannya dapat dilihat dari pernyataan berikut ini:

“*Tamu tersebut complaint langsung di media social maka kita findout terlebih dahulu di system mengenai identitas dan nomor telepon seluler yang dapat dihubungi pada tamu tersebut, lalu kita menghubungi tamu dan mencari tahu kenapa tamu tersebut bisa menuliskan bad review. Setelah menghubungi tamu tersebut kita analisis permasalahan nya seperti apa, dan bertanya dengan pihak terkait yang pernah handle tamu tersebut, setelah itu melakukan penyelesaian masalah*”. (Hasil wawancara *Guest Relation Officer* Resinda Hotel Karawang, Kamis 07 Juli 2022).

Pada penjelasan di atas, peneliti dapat menyimpulkan SOP penanganan keluhan ringan pada tabel berikut:

Tabel 4 Penanganan Keluhan Ringan

Penanganan Keluhan Berat waiting check in & Double check in
<i>Guest Relation Officer</i> menerima keluhan
<i>Guest Relation Officer</i> mendengarkan keluhan
<i>Guest Relation Officer</i> menyampaikan permohonan maaf
<i>Guest Relation Officer</i> menganalisa permasalahan dan menghubungi <i>Duty Manager</i> dan pihak karyawan terkait yang handle tamu tersebut
<i>Guest Relation Officer, Duty Manager</i> serta karyawan yang handle tamu tersebut berdiskusi untuk menyelesaikan mengenai keluhan tersebut
<i>Guest Relation Officer</i> memberitahukan kepada petugas terkait untuk memberikan keringan late check out (sudah izin <i>Duty Manager</i> )
<i>Guest Relation Officer Recovery</i> dengan memberikan <i>apology cake</i> dan <i>complimentary</i> sesuai keluhan (sebagai permohonan maaf)

Dari yang terlihat pada tabel SOP di atas, tahapan akhir yang dilakukan merupakan bagian dari evaluasi. Evaluasi tentu dilakukan dengan tujuan tertentu yang secara umum yaitu agar semua *departement* tahu pelayanan apa yang kurang dan dikeluhkan oleh tamu. Evaluasi yang terdapat pada data dan dijelaskan oleh narasumber adalah sebagai berikut:

“*Nah tamu seperti ini sangat banyak, supaya tidak terjadi lagi tamu complaint melalui media social cara mencegahnya kita sebagai petugas front office terutama Guest Relation Officer dan Resepsionis harus selalu aktif menanyakan kepada tamu pada saat check out atau satu malam sebelum tamu tersebut check out melalui courtesy call (jika tamu stay lebih dari satu malam). Jika tamu tersebut ada kendala selama menginap, kami sebagai Guest Relation Officer serta Resepsionis memberikan permohonan maaf kepada tamu, dan memfollow up masalah tersebut secepatnya*”.

”.(Hasil wawancara *Guest Relation Officer* Resinda Hotel Karawang, Kamis 07 Juli 2022).

Tahapan ini hanya didapatkan peneliti dalam data dengan pihak karyawan *Guest Relation Officer* dari Resinda Hotel Karawang. Menurut peneliti lengkap tahapannya di hotel Resinda Karawang hanya untuk memperbaiki kinerja mereka kembali agar kesalahan yang sama tidak terulang. Hal ini dilakukan disemua keluhan yang diterima, keluhan ringan atau berat semua diakhiri dengan evaluasi. Tentunya hal ini merupakan SOP atau aturan yang kompleks untuk memajukan atau memberikan pelayanan yang maksimal untuk para tamu.

## 2. Penanganan keluhan Berat

Selain keluhan ringan, *Guest Relation Officer* di Resinda Hotel Karawang juga memiliki cara penanganan keluhan berat dan harus memiliki tahapan penyelesaian agar tidak menimbulkan masalah yang berkelanjutan atau kesalahpahaman saat masalah tersolusikan.

Berikut adalah bukti wawancara mengenai alur penanganan keluhan berat yang sudah penulis simpulkan kedalam tabel.

Tabel 5 Penanganan Keluhan Berat

Penangan Keluhan Ringan AC (media social)
1. <i>Guest Relation Officer</i> mencari informasi mengenai identitas tamu serta <i>Guest Relation Officer</i> menghubungi <i>Duty Manager</i> bahwa ada keluhan via media social
2. <i>Guest Relation Officer</i> menghubungi <i>Duty Manager</i> bahwa ada keluhan via media social
3. <i>Guest Relation Officer</i> menghubungi tamu dan bertanya perihal <i>Bad Review</i> kepada tamu
4. <i>Guest Relation Officer</i> menganalisa permasalahan
5. <i>Guest Relation Officer</i> menghubungi pihak karyawan terkait yang handle tamu tersebut
6. <i>Guest Relation Officer</i> menghubungi karyawan <i>housekeeping</i> untuk pemeriksaan AC pada kamar tersebut
7. <i>Guest Relation Officer</i> menghubungi tamu kembali untuk permohonan maaf serta memberikan <i>complimentary</i> untuk next stay tamu tersebut

Secara sekilas tahapan awal mulai dari penerimaan keluhan tamu merupakan tahapan awal yang sama dilakukan oleh hotel- hotel lainnya. Perbedaan alur atau tahapan penanganan keluhan ringan dan berat terlihat pada masing-masing dari hasil menganalisa keluhan tersebut. Keluhan berat bisa saja *Duty Manager* dari Resinda Hotel karawang ikut serta untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Resepsionis Resinda Hotel Karawang.

“*Semua keluhan dari tamu itu harus di informasikan kepada Duty Manager baik keluhan ringan ataupun keluhan berat tetap harus diinformasikan, jika keluhan tersebut masih bisa di handle sendiri maka Duty Manager tidak perlu ikut menangani permasalahan tersebut*”. (Hasil wawancara Resepsionis, Resinda Hotel Karawang, Kamis 12 Juli 2022).

*Duty Manager* atau *FOM* disini berperan penting dalam memberikan keputusan. Faktor yang memuat sebuah keluhan tersebut menjadi besar bisa disebabkan oleh psikis tamu yang keinginannya tidak sesuai sampai terbawa emosi atau bahkan kelalaian dari petugas hotel itu sendiri. Seperti permasalahan di atas yang akan dijelaskan oleh *resepionis* dan juga *Guest Relation Officer* dalam hasil wawancara berikut:

“Hasil pada review keluhan *waiting check in* menunjukkan bahwa keluhan tersebut berasal dari kelalaian petugas hotel. Petugas hotel yaitu *reservation* tidak mempersiapkan reservasi tamu terlebih dahulu sebelum tamu tersebut datang untuk melakukan *check in*, sehingga menyebabkan tamu tersebut menunggu lama pada saat proses *check in*”. (Hasil wawancara *Resepionis* Resinda Hotel Karawang, Kamis 12 Juli 2022).

“Untuk *double check in* itu termasuk kedalam keluhan berat. Jika ada keluhan seperti itu kita sebagai petugas hotel harus secepatnya mencari kamar lain agar tamu tersebut tidak menunggu lama. Alangkah baiknya kita memberikan *compliment* kepada tamu tersebut seperti pemberian *Apology Cake* atau bahkan *upgrade kamar*”. (Hasil wawancara *Guest Relation Officer* Resinda Hotel Karawang, Kamis 07 Juli 2022).

Dua bentuk permintaan maaf serta *recovery* dari masing-masing keluhan ini dilakukan oleh *Guest Relation Officer*. Strategi tersebut merupakan *inisiatif* hotel agar mendapatkan kepercayaan dan menjalin loyalitas dari para tamu yang pernah merasakan kurang puasanya pelayanan hotel. Hal ini ternyata efektif karena respon dari tamu merasaterkejut dan dihargai. Serta tamu yang pernah mengalami keluhan pada saat menginap di Resinda Hotel Karawang selalu menginap kembali dan memberikan pengalaman terbaik di Resinda Hotel Karawang.

Dalam permasalahan-permasalahan di atas penulis melakukan penelitian di Resinda Hotel Karawang khususnya di departement *Front Office* dan petugas pentingnya yaitu *Guest Relation Officer* penulis mendapatkan data bahwa kurangnya atau belum maksimalnya cara melayani tamu dengan baik khususnya pada petugas Kantor Depan. Dalam hal tersebut penulis menganalisis permasalahan yang sebagaimana di uraikan didalam Bab IV mengenai cara penyelesaian keluhan tamu. Untuk menganalisis data-data tersebut penulis menguraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 6 Hasil Analisis

Keluhan	Mekanik	Kesalahan Petugas	Kesalahan Tamu
AC	✓		
Waiting Check In		✓	
Double Check In		✓	

Pada data di atas hasil menunjukkan bahwa 90% keluhan-keluhan tersebut disebabkan oleh kelalaian pada petugas hotel. Maka dari itu, pihak Manajemen lebih menegaskan lagi

kualitas kinerja para karyawan di Resinda Hotel Karawang agar dapat memberikan pelayanan yang prima.

## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan dari bab-bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan:

1. Penulis dapat menyimpulkan dari hasil temuan data yang didapatkan oleh penulis, bahwa keluhan yang didapatkan penulis selama melakukan observasi di Resinda Hotel Karawang sebetulnya sebagian besar adalah akibat kelalaian dari petugas hotel itu sendiri, diantaranya seperti keluhan *Double Check in* dan juga proses *check in* yang membutuhkan waktu lama.
2. Keluhan tamu di dalam hotel tidak dapat dihilangkan tetapi diminimaliskan. *Guest Relation Officer* di Resinda Hotel Karawang mampu memiliki strategi yang dirancang dalam melayani keluhan yang masuk. Semua itu tergantung dalam penanganan keluhannya. Pada Resinda Hotel Karawang faktor pendukungnya sendiri terdapat pada proses penanganan cepat dan *recovery* dengan pemberian berupa *Complimentary* yang membuat semua keluhan dapat terselesaikan dengan *detail* hingga tamu tersebut merasakan kepuasan kembali selama menginap di Resinda Hotel Karawang. Selain itu aktifnya petugas Kantor Depan dan juga *Guest Relation Officer* dalam proses *recovery* dengan berupa pemberian *compliment* kepada tamu dapat mendukung loyalitas hotel dengan tamu serta memberikan kepuasan dan kenyamanan kembali selama menginap di Resinda Hotel Karawang.

### B. Saran

Berdasarkan temuan serta pembahasan yang telah dilakukan, penulis merekomendasikan saran sebagai berikut :

1. Dalam penanganan keluhan tamu yang harus di perhatikan dengan baik adalah memaksimalkan kembali kinerja para petugas hotel dalam melayanitamu dengan baik. Selalu tetap fokus pada saat proses *check in* sedang berlangsung. Oleh karena itu penulis menyarankan sebaiknya *Front Office Manager* memberikan penjelasan dan pelatihan kepada karyawan kantor depan termasuk *Guest Relation Officer* berupa pelatihan *training* secara berkala untuk para karyawan dan juga agar selalu menghimbau untuk menetapkan kualitas pelayanan agar tetap *stabil* atau bahkan meningkat jauh lebih baik lagi, sehingga mengurangi terjadinya keluhan yang berulang kali dari para tamu khususnya pada *complaint* di departement *Front Office*.
2. Penulis juga memberikan saran untuk penanganan keluhan ini agar dapat lebih meningkatkan pada proses *recovery* dalam strategi lainnya. Penanganan keluhan tidak hanya disematkan pada pemberian *complimentary* saja melainkan harus dengan strategi penanganan yang membuat tamu tersebut bisa merasakan kepuasan kembali dari adanya keluhan. Hal ini sangat penting dilakukan agar para tamu yang pernah melakukan keluhan tidak memanfaatkan *compliment* tersebut untuk bisa melakukan *complaint* dilain waktu pada saat tamu tersebut menginap kembali di Resinda Hotel Karawang.

## REFERENSI

- Agusnawar. (2002). Operasional Tata Graha Hotel. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Alma Buchari . (2000:233). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa . Bandung : Alfabeta.
- Bungin dan, Burhan. (2008). Analisa Data Penelitian Kualitatif . Jakarta: Prenada Media Group.
- Aryani D dan Rosinta F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan . Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol.17.No2. Bagyono dan Agus Sambodo. (2006). Dasar-dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Bungin Burhan. (2001). Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer. Jakarta: Rajawali Pers.
- Chaer, Abdul. (2009). Pengantar Semantik Bahasa Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darsono, A. (2011). Front Office Hotel. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Furchan, A. (2004). Pengantar penelitian dalam pendidikan. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Lovelock, CH. & I.I. Writz. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Indeks.
- Majid, A. (2009). Perencanaan Pembelajaran . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2003). Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif . Bandung: Tarsito.
- Sugiarto, E. (2000). Kantor Depan Hotel . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .
- Sulastiyono, A. (2006). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmadinata. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif . Bandung: Graha Aksara.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggara Hotel . Bandung: CV. Alfabeta.
- Tarmoezi dan Manurung. (2000:1). Hotel Front Office. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Tjiptono Fandy dan Ujan Sumarwan. (2017:351). Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen . Bandung: PT IPB Press.