

Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>

## **PENANGANAN KOMPLAIN TAMU OLEH *GUEST RELATION OFFICER* DI THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG**

Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Perhotelan, Politeknik Pajajaran Insan Cinta Bangsa, Bandung, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Perhotelan, Politeknik Pajajaran Insan Cinta Bangsa, Bandung, Indonesia

muhraflyindrawan28@gmail.com<sup>1</sup>, yaya.mulyamantri@poljan.ac.id<sup>2</sup>

### ***Abstract***

*Guest complaint handling is one of the important aspects in the hospitality industry that directly affects customer satisfaction and loyalty. This research aims to analyze and evaluate the guest complaint handling process by Guest Relation Officers at a five-star hotel in Bandung. The method used in this research is a qualitative approach with data collection through in-depth interviews and direct observation. The results showed that communication skills, empathy and product knowledge are key in resolving guest complaints.*

***Keywords:*** *Guest; Complaint; Handling*

### **Abstrak**

Penanganan komplain tamu merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi proses penanganan komplain tamu oleh Guest Relation Officer di sebuah hotel bintang yang lima di Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi, empati dan pengetahuan produk menjadi kunci dalam penyelesaian komplain tamu.

**Kata kunci :** Penanganan; Komplain; Tamu

***Corresponding author :*** yaya.mulyamantri@poljan.ac.id

## PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Indonesia sekarang ini semakin pesat. Perkembangan sektor pariwisata begitu menjanjikan dan memberikan manfaat kepada banyak pihak mulai dari pemerintah, masyarakat, maupun swasta. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan untuk terus dikembangkan. Pariwisata adalah sebagai aktivitas melakukan perjalanan, baik yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok. Dimana tujuan mereka tidak lain untuk rekreasi, mempelajari keunikan yang ditawarkan oleh objek wisata atau sekedar untuk mengembangkan diri (Undang-undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata., 2009).

Industri pariwisata sampai saat ini masih menjadi bagian terpenting dalam pergerakan ekonomi Indonesia, pasalnya industri pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar, maka dari itu industri pariwisata masih dikelola serta di kembangkan oleh pemerintah (Dwi Insani & Setiyariski, 2020). Seiring berjalannya waktu serta kontribusi yang di berikan, peranan pada bidang Industri pariwisata nasional ini sangat penting seperti penyumbangan devisa, pendapatan daerah, perkembangan wilayah, tenaga kerja serta pengembangan usaha yang sudah tersebar di daerah pelosok Indonesia (Elistia, 2020).

Pariwisata 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 (Pitana & Gayatri, 2005). Hotel adalah suatu usaha jasa yang menggunakan sebagian atau seluruh

bangunan nya untuk dijadikan usaha komersial, seperti menyediakan kamar, binatu, makanan dan minuman juga disertai fasilitas lainnya (Agusnawar, 2002).

Dalam Industri perhotelan terdapat departemen kantor depan atau *Front Office* yang pada umumnya departemen tersebut bertugas untuk menjadi perantara untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap seperti menangani *check in, check out dan reservasi*. *Front Office* berasal dari bahasa inggris '*Front*' artinya depan, dan '*Office*' artinya kantor, dengan kata lain *Front Office* merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya berada Di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby hotel (Bagyono, 2016).

Ada beberapa *section* yang terdapat di departemen *Front Office*, salah satunya adalah *Guest Relation Officer* atau biasa disebut *GRO*, yaitu departemen yang berperan sebagai pusat informasi serta memberi kesan pertama dan terakhir di mata para tamu. *Guest Relation Officer* adalah petugas humas hotel yang bertugas di lobi untuk merespons berbagai permintaan tamu, mulai dari permintaan alamat, informasi biaya akomodasi, reservasi makan malam, dan sebagainya (Ayu, hasil wawancara, 2024).

Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Tjiptono, 2015).

**Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>**

Pada saat *Guest Relation Officer* memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan tamu, tamu akan merasa senang dan nyaman. Dengan itu tamu akan berpeluang untuk kembali ke hotel tersebut dan apabila *GRO* tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu, maka akan menimbulkan sebuah *complaint* dari tamu.

Salah satunya seperti departemen *GRO* yang terdapat di The Trans Luxury Bandung, *GRO* disana pernah mendapat *complaint* dari tamu misalkan *complaint* mengenai *welcoming drink* ataupun *complaint* terhadap departemen melalui *GRO*. Saat ini pada The Trans Luxury Bandung hanya terdapat dua *staff GRO* yaitu *Supervisor* dan *GRO agent*, sehingga penanganan *complaint*. terhadap tamu tidak dilaksanakan secara optimal atau bahkan terlewat. *Complaint* adalah pengaduan dan penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk (Soenarno, 2005).

Untuk menangani *complaint* dari tamu menurut Soenarno dapat menggunakan metode *HEAT*, yaitu *Hear to them out*, *Emphatize*, *Apologize*, dan *Taking proper action and follow up*. Dalam teorinya bahwa yang dikatakan *Hear to them out* berarti mendengarkan secara saksama, *Emphatize* berarti ikut merasakan permasalahan orang lain, *Apologize* berarti meminta maaf kepada tamu, dan *Taking proper action and follow up* berarti tindak lanjut dari penanganan keluhan tamu tersebut (Soenarno, 2005)

Berikut adalah data dari observasi awal terhadap keluhan tamu di The Trans Luxury Hotel:

**Tabel 1**

No	TANGGAL	KELUHAN TAMU
1.	5 October 2022	Semoga <i>Next staff</i> tidak lupa menawarkan <i>welcoming drink</i> :D

2.	9 October 2022	<i>Hotel phone operator is very rude.</i>
3	March 2023	<i>To be honest</i> agak sulit pas parkir mobilnya.
4.	April 2023	Perlu ditingkatkan adalah fasilitas permainan anak.
5.	April 2023	Peralatan makan agak kotor, bantalnya terlalu ambles padahal udah minta yang keras dan snack sorenya saya kurang doyan.

Sumber : *Trip advisor Guest Comment dan Trust You The Trans Luxury Hotel Bandung, April 2023*

Berdasarkan hasil observasi dan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa banyaknya *complaint* yang disampaikan kepada *GRO* untuk ditangani oleh *GRO* itu sendiri dengan baik. Peneliti menduga bahwa penanganan *complaint* tamu oleh *staff Guest Relation Officer* masih kurang optimal dalam menangani *complaint* tamu. Peneliti merasa perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut terhadap Penanganan *complaint* Tamu yang dilakukan oleh *staff Guest Relation Officer* di The Trans Luxury Bandung.

**KAJIAN PUSTAKA**

**Pengertian Hotel**

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2006). Menurut Rumekso, menyebutkan bahwa:” Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang di perlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002).

## Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>

Menurut Bagyono menyebutkan bahwa: “Hotel adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan pelayanan akomodasi sesuai permintaan menodorong usaha hotel terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Hal ini tidak terlepas dari mobilisasi umat manusia di seluruh dunia yang semakin meningkat dari waktu ke waktu” (Bagyono, 2016)

### Fungsi Hotel

Hotel adalah “Hotel sebagai sarana untuk orang berpergian yang melakukan berbagai kemudahan seperti jasa pelayanan, tempat makan dan minum serta sarana menginap bila perjalanan memerlukan waktu lebih dari 24 jam sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia hotel adalah: “Hotel berguna sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang di perjalanan” (Sulastiyono, 2006).

Peneliti sendiri mengemukakan fungsi hotel adalah sebagai tempat untuk rekreasi, menikmati waktu luang, menikmati santapan ataupun sebagai tempat menginap dan beristirahat setelah melakukan perjalanan yang panjang. Berdasarkan uraian diatas peneliti berpendapat bahwa fungsi hotel adalah sebagai salah satu tempat yang bisa ditempati oleh seseorang untuk menginap, makan dan minum pada saat melakukan perjalanan.

### Pengertian *Front Office*

Menurut Bagyono mengemukakan bahwa “*front office*” berasal dari bahasa inggris “*front*” yang artinya depan, dan “*office*” yang artinya kantor. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Kemudian ditambahkan oleh Suwithi

yang mendeskripsikan bahwa: “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” (Suwithi, 2008) (Bagyono, 2016).

Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa front office departemen adalah departemen yang berada di depan tepatnya berada di daerah sekitar lobby yang bertugas dalam hal penjualan dan pemesanan kamar yang juga dikenal sebagai *the first and the kast impression of the guest*. Artinya bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu akan datang ke hotel akan registrasi dulu ke bagian *front office* dan pada waktu check out pun tamu juga berhubungan dengan staf dari *front office*. Jadi sudah sewajarnya jika kesan yang mendalam akan tercipta di bagian *front office*. Front office juga merupakan pusat informasi dan juga hampir segala kegiatan tamu seperti penerimaan dan pengiriman surat pengurusan barang, pembayaran rekening hotel, mengenai kehilangan barang, menampung keluhan tamu dan juga tempat pemberian segala informasi baik dalam maupun luar hotel.

### Pengertian *Guest Relation Officer (GRO)*

Menurut Drs. A. Bambang Sujatno CHA (*Front Office Operation*), Guest Relation Officer atau yang biasa disebut GRO adalah orang yang bekerja pada suatu tertentu dan bertugas sebagai penghubung antara hotel dengan tamu hotel, menerima semua kritik,

## Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>

saran dan keluhan tamu untuk perbaikan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan tamu hotel. Tugas utama Guest Relation Officer yaitu, Escorting The Guest, Check in khusus VIP, Check Out khusus (Suwithi, 2008).

### Penanganan Komplain Tamu Oleh *Guest Relation Officer* (GRO)

Untuk mengatasi komplain tamu kita dapat menggunakan metode yang disingkat sebagai HEAT, yaitu Hear to them out, Emphatize, Apologize, dan Taking proper action and follow up. Dalam teori yang di katakan bahwa hear to them out berarti mendengarkan secara seksama, emphatize berarti ikut merasakan permasalahan orang lain, apologize berarti meminta maaf kepada tamu dan taking proper action and follow up berarti tindak lanjut dari penanganan keluhan tamu tersebut (Soenarno, 2005).

### Departemen di Hotel

Dalam melaksanakan operasionalnya suatu hotel tidak bisa lepas dari departemen departemen lain yang saling berhubungan guna memperlancar pelayanan kepada tamu. Sesuai fungsi dan tugas – tugasnya, departemen itu diantaranya:

#### a) *Front Office Department*

Dalam buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, *Front Office* merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre – arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat dari hotel (*checkout*) (Agusnawar, 2002).

#### b) *Food and Beverage Department*

*Food and beverage* department adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas

memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restoran (Suwithi, 2008).

*Food and Beverage Department* dibagi beberapa bagian diantara lain:

#### c) *Food and Beverage Product*

*Food and Beverage Product* adalah suatu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyediaan (*production*) makanan dan minuman untuk para customer (Soekresno & Suharsimi, 2001)

#### d) *Food and Beverage Service*

*Food and Beverage Service* adalah suatu pelayanan yang menangani secara langsung dan khusus dalam menyediakan makanan dan minuman yang juga didalamnya memiliki aturan yang sedemikian rupa agar memberi kepuasan bagi pengguna jasa *food and beverage service* (Soekresno & Suharsimi, 2001)

#### e) *Houskeeping Department*

*Housekeeping Department* adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel (Sulastiyono, 2006).

#### f) *Accounting Department*

*Accounting Departemen* adalah departemen yang bertugas mencatat seluruh transaksi keuangan dan membuat laporan keuangan hotel baik pemasukan dan pengeluaran (Pitana & Gayatri, 2005)

#### g) *Human Resources Department*

*Human Resources Department* adalah bagian atau divisi yang bertugas untuk mengatur serta mengembangkan sumber daya sekaligus kemampuan seluruh karyawan yang ada di dalam suatu perusahaan (Sulastiyono, 2006).

#### h) *Engineering Department*

*Engineering Department* adalah salah satu bagian departemen yang bertanggung jawab

**Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>**

untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel (Rutherford & O'Fallon, 2007)

*i) Marketing Department*

Marketing Department adalah salah satu bagian departemen hotel yang bertugas memasarkan produk – produk yang ada di hotel dan fasilitas unggulannya.

*j) Purchasing Department*

Purchasing Department adalah salah satu bagian departemen hotel yang bertanggung jawab atas keseluruhan pengadaan serta kebutuhan hotel.

*k) Security Department*

Security Department adalah salah satu bagian departemen hotel yang bertanggung jawab menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif kualitatif dengan memaparkan data yang didapat melalui proses wawancara dan observasi yang dilakukan di lokasi penelitian bersama dengan para responden yang terkait dengan penelitian ini. lokasi penelitian yaitu The Trans Luxury Hotel Bandung dan jenis data yang akan diambil dalam penelitian ini data primer dan sekunder.

Data primer adalah data yang diambil langsung dari lokasi penelitian, bersumber dari data yang diberikan oleh subjek-subjek penelitian melalui proses observasi dan wawancara. Data sekunder adalah data yang didapat dari buku-buku pariwisata dan perhotelan, jurnal akademis, artikel penelitian, skripsi dan situs web yang terkait dengan strategi penanganan komplain tamu

Teknik wawancara ini dilakukan dengan tanya jawab langsung kepada para responden

diantaranya *Front Office Manager, Assistant Front Office Manager, Guest Relation Coordinator, Butler Coordinator* pada *Front Office Department* agar mendapatkan informasi yang tepat. Pertanyaan telah disusun terlebih dahulu berdasarkan pedoman wawancara, lalu pertanyaan diajukan pada saat wawancara berlangsung. Teknik dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian serta mengumpulkan data gambar yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan dalam penyelesaian ini.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**Penerapan HEAT Oleh GRO The Trans Luxury Hotel Bandung Ketika Tamu Komplain**

Proses penerapan HEAT pada suatu komplain tentu tidak instan, diperlukan beberapa tahapan yang harus disiapkan oleh GRO. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, berikut adalah pola penanganan komplain. Pertama GRO akan siap mendengarkan terlebih dahulu semua komplain yang dirasakan oleh tamu tersebut dan disampaikan kepada GRO, lalu GRO meneruskan komplain kepada butler operator agar bisa menjadi Feedback Incident Negative Comment and Complaint (FINCC). Lalu GRO melakukan timbal balik dengan menanyakan perasaan atau keadaan tamu tersebut. Setelah itu GRO akan melakukan permohonan maaf kepada tamu dengan memberikan apology cake atau complimentary cake yang akan diantarkan ke kamar.

Lalu GRO akan menindak lanjuti komplain tamu tersebut dengan cara berkoordinasi dengan departemen terkait..

Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>

### **Kendala Penerapan *HEAT* pada GRO The Trans Luxury Hotel Bandung**

Berdasarkan komentar dari para responden, kendala penerapan *HEAT* ditemukan dalam beberapa hal, kendala yang pertama jenis *komplain* yang disampaikan oleh tamu, seperti jenis *komplain* mengenai pelayanan dan tata krama atau jenis *komplain* mengenai fasilitas, produk atau peraturan yang ada di hotel, ketika GRO sudah mengetahui jenis *komplain* tamu maka GRO akan bisa lebih maksimal lagi dalam penanganan *komplain* tersebut. Kendala kedua adalah komunikasi, komunikasi sangat dibutuhkan agar penanganan *komplain* tamu dapat dilakukan lebih maksimal, seperti GRO melakukan komunikasi dengan *Housekeeping* mengenai *komplain* yang terjadi di dalam kamar. Kendala ketiga adalah fasilitas, fasilitas-fasilitas ini tentunya sangat membantu jalannya penanganan *komplain* tamu sehingga hasil yang terjadi menjadi lebih baik. Kendala keempat adalah kualitas pelayanan. Melalui pelayanan yang diberikan, maka tamu akan merasa diperhatikan dan terbantu, sehingga penanganan *komplain* menjadi lebih maksimal dan kualitasnya menjadi lebih baik.

### **Solusi Peningkatan Kualitas Penerapan *HEAT***

Berdasarkan permasalahan yang muncul, para responden juga mengutarakan mengenai upaya yang bisa dilakukan untuk dapat menghindari permasalahan serta solusi yang diperlukan di antaranya, komunikasi dan koordinasi lebih ditingkatkan agar tidak ada lagi kendala komunikasi dalam penanganan *komplain* tamu, selanjutnya persiapan yang matang, Persiapan yang matang merupakan salah satu solusi untuk bisa menghindari permasalahan yang muncul.

### **Pembahasan**

#### **4.1. Pola Penanganan *Komplain* Tamu**

Proses penanganan *komplain* tamu tidak mudah, diperlukan waktu yang cukup dan persiapan yang matang serta eksekusi yang tepat. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, berikut adalah pola penanganan *komplain* tamu oleh GRO akan mendengarkan dan memahami keluhan yang disampaikan oleh tamu, GRO akan mengumpulkan keluhan dan *komplain* yang disampaikan oleh tamu berdasarkan kejadian atau momen yang dialami oleh tamu. Informasi atas keluhan dan *komplain* tersebut akan menjadi acuan untuk penerapan *Taking Proper Action and Follow Up* atau dalam mengambil tindakan dan menindak lanjuti atas keluhan tamu tersebut.

Apabila GRO sudah mengumpulkan dan mendengarkan atas keluhan dan *komplain* yang disampaikan oleh tamu, maka GRO akan melakukan penerapan selanjutnya yaitu *Empathize* atau peduli atas keluhan atau *komplain* yang tamu sampaikan. Berdasarkan informasi yang didapat penerapan *Empathize* bisa dilakukan dengan cara GRO bertanya kerugian atau kondisi apa yang membuat tamu tersebut merasa tidak nyaman sehingga menyampaikan keluhan atau *komplain* kepada GRO. Apabila GRO sudah mampu melakukan rasa *Empathize*, maka selanjutnya GRO akan melakukan penerapan *Apology*, yaitu meminta maaf kepada tamu atas kondisi yang dikeluhkan, tidak lupa GRO memberikan *complimentary* kepada tamu atas kesalahan yang dilakukan oleh *staff* atau kesalahan oleh departemen lain. Selanjutnya GRO akan melakukan penerapan berikutnya yaitu *Taking Proper Action and Follow Up*, pada saat GRO melakukan penerapan ini terhadap *komplain* tamu, maka GRO akan mengacu kepada informasi keluhan tamu yang dikumpulkan pada saat dilakukan penerapan pertama, agar

**Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>**

tindakan yang diambil oleh GRO tepat dengan keluhan yang diinformasikan oleh tamu.

Pertemuan tersebut melibatkan *Guest Relation Agent*, *Guest Relation Coordinator*, *Front Office Manager* dan *Butler Coordinator*. Pertemuan ini bertujuan untuk menyatukan pendapat sehingga penanganan komplain tamu dapat dilakukan dengan maksimal. Lalu ketika keluhan tamu tersebut sudah mendapatkan solusi atau selesai, maka tugas dari *Butler Operator* dan *Guest Relation Agent* adalah melakukan *record* yang berisi kronologi, jam informasi, tempat komplain terserbut terjadi dan tindak lanjut apa sampai komplain tersebut terselesaikan. Untuk *record* yang dilakukan akan di masukkan kepada folder yang bernama *Feedback Incident Negative Comment and Complaint (FINCC)* yang akan dikirimkan oleh *Butler Operator* melalui email kepada seluruh departemen hotel The Trans termasuk kepada *General Manager*.

#### **4.2. Kendala Dalam Penanganan Komplain Tamu**

Berdasarkan komentar dari para responden, kualitas penanganan komplain tamu ditentukan oleh beberapa hal di antaranya, yang pertama jenis komplain yang disampaikan oleh tamu, seperti jenis komplain mengenai pelayanan dan tata krama atau jenis komplain mengenai fasilitas, produk atau peraturan yang ada di hotel, ketika GRO sudah mengetahui jenis komplain tamu maka GRO akan bisa lebih maksimal lagi dalam penanganan komplain tersebut. kedua adalah komunikasi, komunikasi sangat dibutuhkan agar penanganan komplain tamu dapat dilakukan lebih maksimal, seperti GRO melakukan komunikasi dengan *Housekeeping* mengenai komplain yang terjadi di dalam kamar. Ketiga adalah fasilitas, fasilitas-fasilitas ini tentunya sangat membantu jalannya penanganan komplain tamu sehingga hasil yang terjadi menjadi lebih baik. Keempat

adalah kualitas pelayanan. Melalui pelayanan yang diberikan, maka tamu akan merasa diperhatikan dan terbantu, sehingga penanganan komplain menjadi lebih maksimal dan kualitasnya menjadi lebih baik. Selain itu jumlah karyawan dan pemahaman karyawan terhadap komplain juga dapat mempengaruhi terhadap suatu komplain. Untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamu jumlah karyawan harus memenuhi kebutuhan. Pemahaman karyawan terhadap komplain yang berlangsung juga sangat mempengaruhi kualitas penanganan suatu komplain. Jika karyawan mengetahui alur suatu komplain serta kebutuhan dalam menangani komplain. Maka kualitas suatu komplain menjadi lebih baik. Keberhasilan ini akan ditentukan berdasarkan kualitas penanganan yang diberikan. Namun, kondii di lapangan berbeda dengan beberapa responden, maka dapat ditentukan permasalahan yang muncul permasalahan-permasalahan tersebut, diantaranya permintaan tamu yang mendadak (*last minute request*), terkadang penanganan komplain terjadi diluar perencanaan dan persiapan. Kejadian ini memiliki dua sifat, yaitu terprediksi dan tidak terprediksi, Selanjutnya adalah keterbatasan barang dan alat. Penanganan komplain tidak akan berjalan dengan baik jika barang dan alat yang dibutuhkan terbatas. Selanjutnya adalah permintaan tamu yang di luar standar hotel. GRO akan menjelaskan standar hotel selama menginap, namun seringkali tamu meminta permintaan yang tidak ada di standar tersebut. Selanjutnya adalah pembaruan sistem indormasi hotel. Sistem komputer yang digunakan GRO diganti dan proses memasukkan data yang cukup lama. Selanjutnya adalah jumlah karyawan dan pemahaman karyawan terhadap komplain yang kurang. Ketika terdapat komplain yang berlangsung maka yang menyampaikan

## Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>

komplain tersebut kepada GRO tidak selalu oleh tamu langsung, terkadang terdapat beberapa karyawan dari section atau departemen lain yang menjadi perantara untuk menyampaikannya, maka informasi terhadap komplain yang berlangsung menjadi tidak jelas. Selanjutnya adalah kesalahan dalam berkomunikasi, jika komunikasi tidak diperhatikan, ini akan sangat berpengaruh terhadap penanganan komplain. Selanjutnya adalah keterbatasan waktu, perencanaan dan persiapan suatu komplain tamu membutuhkan waktu yang cukup agar ditangani dengan maksimal.

### 4.3. Solusi Dalam Meningkatkan Kualitas Penanganan Komplain Tamu

Berdasarkan permasalahan yang muncul, para responden juga mengutarakan mengenai upaya yang bisa dilakukan untuk dapat menghindari permasalahan tersebut serta solusi yang diperlukan di antaranya, persiapan yang matang, persiapan yang matang merupakan salah satu solusi untuk bisa menghindari permasalahan yang muncul. Selanjutnya adalah komunikasi dan koordinasi lebih ditingkatkan. Komunikasi dan koordinasi harus dapat dibangun antara tim yang bertugas untuk menangani komplain tamu dan pihak hotel dengan tamu. Dengan komunikasi dan koordinasi yang baik kepada tamu, pihak hotel dapat mempersiapkan dan memberikan penanganan yang terbaik tamu, sehingga komplain tamu dapat ditangani dengan baik. Selanjutnya memberi pelayanan yang lebih baik. Komplain tidak akan terjadi jika tidak ada kendala selama tamu tersebut menginap serta tamu tersebut akan kembali ke hotel jika pelayanannya bagus. Selanjutnya adalah memberikan masukan jika ada permintaan *last minute* dari tamu. Jika ada *last minute request* dari para tamu, GRO akan berusaha untuk memenuhi dan menjelaskan situasinya terlebih

dahulu. Selanjutnya adalah mengutamakan barang yang ada dengan tetap mengutamakan kualitas, pihak hotel akan berusaha mengutamakan barang dan alat yang ada dengan kualitas yang sama. Selanjutnya adalah memberikan saran kepada tamu sebagai alternatif lain jika permintaan tamu tersebut tidak dapat terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara, hal-hal yang perlu ditingkatkan untuk membuat kualitas penerapan *HEAT* terhadap komplain tamu menjadi lebih baik, di antaranya, perencanaan yang matang. Jika kualitas penerapan *HEAT* ingin ditingkatkan, tentunya perencanaan juga harus di maksimalkan, hal ini bertujuan untuk menghindari permasalahan yang mungkin muncul terhadap komplain tamu yang disampaikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan metode observasi serta wawancara kepada 10 responden, dapat ditemukan bahwa unsur-unsur penerapan *HEAT* pada *GRO* sangat memengaruhi penanganan komplain tamu. *GRO* seharusnya melakukan perencanaan dan persiapan yang matang terhadap komplain, sehingga pada saat terjadinya komplain yang disampaikan oleh tamu dapat terorganisir dan ditangani dengan maksimal dengan penerapan metode *HEAT*. *GRO* di The Trans Luxury Hotel Bandung dalam beberapa kesempatan mengalami kendala. Kendala-kendala yang muncul bisa jadi sudah diantisipasi atau tidak terantisipasi. Kendala-kendala yang terjadi dapat diselesaikan menggunakan acuan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang berlaku berdasarkan ketentuan dan kebijakan dari hotel, selain itu terdapat juga penanggulangan kendala yang tidak berdasarkan SOP, namun menggunakan kebijaksanaan di lapangan.

Permasalahan ini dapat ditanggulangi dengan memikirkan keputusan-keputusan yang

**Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>**

diambil sebagai jalan keluar. Strategi selanjutnya adalah mengkomunikasikan dengan baik kepada seluruh departemen terkait. Segala bentuk komplain dan permintaan tamu seharusnya dikomunikasikan dengan baik, sehingga diterima oleh semua orang dan koordinasi dapat dilakukan dengan maksimal. Terakhir adalah melakukan *briefing* kepada seluruh staf yang bertugas. Hal ini juga dapat dilakukan agar meminimalisir kesalahan komunikasi yang terjadi selama penerapan *HEAT* terhadap komplain tamu.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil bahwa:

Penerapan *HEAT* dimulai dari tamu yang menyampaikan komplain langsung kepada *GRO*. Lalu *GRO* akan melaporkan komplain tersebut kepada *Buteler Operator* untuk dibuatkan *FINCC record* atas dasar komplain yang disampaikan oleh tamu, lalu *GRO* melakukan komunikasi antara sesama section atau departemen untuk bisa menerapkan metode *HEAT*.

Terdapat beberapa permasalahan yang timbul pada saat penanganan komplain tamu, permasalahan tersebut tidak hanya dialami oleh *GRO* saja, tetap juga dialami oleh seluruh departemen yang terkait dengan komplain yang disampaikan. Permasalahan-permasalahan tersebut diantaranya: permintaan tamu yang mendadak, keterbatasan alat dan barang, permintaan tamu diluar *Standart Operational Procedure (SOP)*, kesalahan dalam komunikasi, serta keterbatasan waktu.

Solusi yang dapat digunakan dari permasalahan yang ditemukan adalah mempersiapkan segala sesuatunya dengan baik sebelum menindak lanjuti komplain tamu, berkomunikasi dengan lebih baik, ketersediaan

barang dan alat yang memadai, berikan pelayanan yang terbaik, berikan saran dan masukan kepada tamu untuk permasalahan yang sedang dialami oleh tamu. Strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah menerapkan unsur-unsur manajemen, mengevaluasi permasalahan sebelumnya, mengkomunikasikan dan saling berkoordinasi antar departemen.

Berdasarkan kesimpulan yang tersebut, maka penulis juga menyampaikan saran untuk *GRO* di The Trans Luxury Hotel Bandung. Pertama, agar penerapan *HEAT* pada penanganan komplain tamu berjalan maksimal, maka diperlukan persiapan sebelumnya agar tidak ada kesalahan komunikasi antara tamu. Kedua, agar tidak terjadi komplain yang disampaikan oleh tamu, maka persiapkan dengan maksimal antar departemen. Ketiga, agar tidak ada salah komunikasi, maka berikan *briefing* kepada atau departmen lain.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agusnawar. (2002). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .

Bagyono. (2016). *Teori Dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.

Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata* <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>.

Elistia. (2020). Perkembangan dan Dampak Pariwisata di Indonesia Masa Pandemi Covid- 19. *Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*.

**Muhammad Rafli Indrawan<sup>1</sup>, Yaya Mulya Mantri<sup>2</sup>**

Pitana, I. G., & Gayatri, P. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.

Rutherford, D. G., & O'Fallon, M. J. (2007). *Hotels management and operations fourth edition*. John Wiley & Sons, Inc.

Soekresno, & Suharsimi. (2001). *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia.

Soenarno, A. (2005). *Front Office Manajemen*. Yogyakarta: Andi .

Sulastiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta .

Suwithi, N. W. (2008). *Akomodasi Pehotelan jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan .

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

*Undang-undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. (2009). Retrieved from <https://peraturan.go.id/id/uu-no-10-tahun-2009>