

PERAN *GUEST SERVICE AGENT* DALAM MENANGANI *COMPLAINT*

TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GOWONGAN INN

YOGYAKARTA

SKRIPSI



Oleh :

BEBI NUR SAPITRI

NO.MHS : 319200369

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

PERAN *GUEST SERVICE AGENT* DALAM MENANGANI *COMPLAINT*

TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GOWONGAN INN

YOGYAKARTA

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Terapan

Oleh :

BEBI NUR SAPITRI

NO.MHS : 319200369

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
PERAN *GUEST SERVICE AGENT* DALAM MENANGANI *COMPLAINT*
TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GOWONGAN INN
YOGYAKARTA



Oleh :

BEBI NUR SAPITRI

NO.MHS : 319200369

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M.
NIDN : 0526125901

Pembimbing II

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.St., M.M.
NIDN : 0516057102

Mengetahui
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.St., M.M.
NIDN : 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PERAN *GUEST SERVICE AGENT* DALAM MENANGANI *COMPLAINT*
TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GOWONGAN INN
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh :

BEBI NUR SAPITRI

No.Mhs : 319200369

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

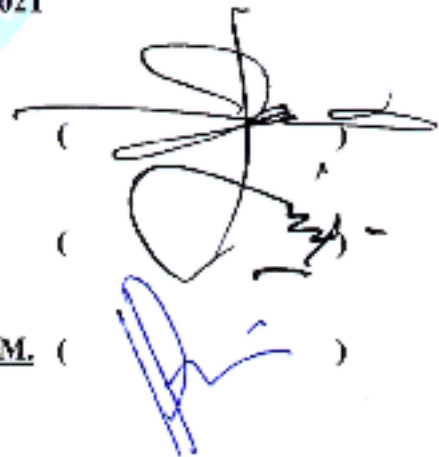
Pada Tanggal : 25 Februari 2021

TIM PENGUJI :

**Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN. 0523026601**

**Pembimbing I : Drs. Prihatno, M.M.
NIDN. 0526125901**

**Pembimbing II : Hermawan P., S.Sos, S.St., M.M.
NIDN. 0516057102**



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Prihatno, Drs. M.M.

NIDN : 0526125901

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bebi Nur Sapitri

NIM : 319200369

Program studi : Pengelolaan Perhotelan (D IV)

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi yang berjudul “ Peranan *Guest service Agent* Dalam Menangani *Complaint* Tamu Yang Menginap Di Hotel Gowongar Inn Yogyakarta” adalah benar karya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Skripsi ini disusun berdasarkan penelitian saya dengan arahan dosen pembimbing. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau di terbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 25 Februari 2021



Bebi Nur Sapitri
319200369

HALAMAN MOTTO

We all have bad days, but one thing is true ; no cloud is so dark that the sun can't shine through. (Miranda Kerr)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan YME yang selalu memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan material maupun spiritual.
3. Teman – teman SL Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang saling mendukung dan berkerjasama.
4. Semua pihak yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Peranan *Guest service Agent* Dalam Menangani *Complaint* Tamu Yang Menginap Di Hotel Gowongan Inn Yogyakarta” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana kepariwisataan pada Program Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, baik dalam segi isi maupun sistematikanya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu saya harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Selama menyusun skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs Prihatno, M.M selaku pembimbing I dan sebagai ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah sabar memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.St.,M.M. selaku pembimbing II yang telah sabar memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Budi Hermawan, M.M selaku penguji utama yang telah membantu dalam proses sidang skripsi.
4. Ibu Heni Susilawati, M.M selaku pembimbing akademik Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Segenap karyawan dan dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan keterampilan yang bermanfaat.
6. Pihak Gowongan Inn Yogyakarta yang telah memberikan izin dan bantuan dalam Penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang sudah memberikan kontribusi kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Jenis – Jenis Hotel Berdasarkan Lokasinya	8
3. Pengertian Peran	9

4. Pengertian <i>Guest Service Agent</i>	11
5. Pengertian <i>Complaint</i>	11
6. Jenis <i>Complaint</i>	12
7. Penyebab Tamu Menyampaikan <i>Complaint</i>	14
8. Cara Menangani Keluhan Tamu.....	16
B. Kerangka Pemikiran	21
C. Penelitian Sebelumnya.....	22
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Subjek Penelitian	27
D. Sumber Data	27
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Penentuan Informan	30
G. Teknik Analisis Data	31
H. Alur Penelitian.....	32
I. Jadwal Pelaksanaan Proposal dan Skripsi	34
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	35
1. Sejarah Berdirinya Hotel Gowongan Inn Yogyakarta.....	35
2. Fasilitas Hotel Gowongan Inn Yogyakarta	35
3. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> di Gowongan Inn Yogyakarta	39
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	44
1. Jenis Keluhan di Hotel Gowongan Inn Yogyakarta.....	44
2. Peran <i>Guest Service Agent</i> dalam menangani tamu yang <i>complaint</i>	46
3. Kendala yang dihadapi <i>Guest Service Agent</i> dalam menangani <i>complaint</i> tamu di Gowongan Inn Yogyakarta.....	48

4. Upaya yang dilakukan <i>Guest Service Agent</i> dalam menangani <i>complaint</i> tamu di Gowongan Inn Yogyakarta.....	50
BAB V	55
KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 1.2 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> Department	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Proposal dan Skripsi	34
Tabel 1.2 <i>Meeting Rooms</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian
- Lampiran3 Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 Transkrip Wawancara
- Lampiran 5 Foto Gowongan Inn Yogyakarta
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Guest service agent merupakan bagian dari *Front Office Department*. Salah satu tugas *guest service agent* adalah memastikan bahwa kebutuhan tamu terpenuhi selama menginap di hotel dan menangani keluhan tamu yang terjadi selama tamu menginap di hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *guest service agent* dalam menangani tamu yang *complaint* di hotel Gowongan Inn Yogyakarta. Oleh karena itu penelitian ini berjudul “Peran *Guest Service Agent* Dalam Menangani *Complaint* Tamu yang menginap di Hotel Gowongan Inn Yogyakarta.” Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua narasumber *guest service agent* dan *financial controller*. Penelitian ini berlokasi di Jalan Gowongan Kidul No.50, Gowongan, kecamatan Jetis, kota Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa secara keseluruhan petugas *guest service agent* berperan penting dalam menangani keluhan setiap tamu serta mampu memberikan solusi yang terbaik atas keluhan tamu tersebut. Namun masih perlu dilakukan evaluasi berkala mengenai kemampuan petugas *guest service agent* agar dapat berkerja lebih baik lagi sesuai dengan SOP yang ada. Serta diperlukan evaluasi mengenai keluhan yang sering terjadi di hotel dan memperbaikinya guna menghindari keluhan yang sama di kemudian hari.

Kata kunci : Peran *Guest Service Agent*, Penanganan *Complaint*, Hotel.

ABSTRACT

Guest service agents are part of the Front Office Department. One of the duties of the guest service agent is to ensure that guests' needs are met during their stay at the hotel and handle guest complaints that occur during their stay at the hotel. This study aims to determine the role of guest service agents in handling complaining guests at the Gowongan Inn Yogyakarta hotel. Therefore this study entitled "The Role of Guest Service Agents in Handling Complaints of Guests staying at Hotel Gowongan Inn Yogyakarta."

This type of research is descriptive qualitative. Sources of data in this study include two resource persons, guest service agents and financial controllers. This research is located at Jalan Gowongan Kidul No.50, Gowongan, Jetis sub-district, Yogyakarta city. The methods used are interviews, documentation, and field observations.

Based on the results of research that have been made, it is known that overall the guest service agent officers play an important role in handling the complaints of each guest and are able to provide the best solution for these guest complaints. However, it is still necessary to periodically evaluate the ability of guest service agent officers so that they can work better according to the existing SOP. And it is necessary to evaluate the complaints that often occur in hotels and fix them in order to avoid the same complaints at a later date.

Keywords: Role of Guest Service Agent, Complaint Handling, Hotel.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan industri yang berbeda dari industri pada umumnya dikarenakan industri pariwisata merupakan industri yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Jasa pelayanan merupakan hal yang tidak tampak tetapi akan memberikan rasa kepuasan atau kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen.

Menurut Hunziker dan Kraft dalam Muljadi (2012) mengungkapkan bahwa pariwisata merupakan gejala yang timbul dari adanya orang asing atau keseluruhan hubungan perjalanan tidak untuk bertempat tinggal, menetap, dan tidak adanya kegiatan untuk mencari nafkah. Dan dalam perjalanannya tersebut hanya mencari hal yang sesuai dengan keinginannya.

Daerah Istimewa yang memiliki luas 3.185,80 km² terdiri atas satu kotamadya, dan empat kabupaten, yang terbagi lagi menjadi 78 kecamatan, dan 438 desa/kelurahan. Walau secara geografis merupakan daerah setingkat provinsi terkecil kedua setelah DKI Jakarta.

Pariwisata merupakan sektor utama bagi DIY. Banyaknya objek, dan daya tarik wisata di DIY telah menyerap kunjungan wisatawan. Bentuk wisata di DIY meliputi wisata MICE (*Meeting, Incentive, Convention and Exhibition*), wisata budaya, wisata alam, wisata minat khusus, dan berbagai fasilitas wisata lainnya, seperti resort, hotel, dan restoran.

Keanekaragaman upacara keagamaan, dan budaya dari berbagai agama serta didukung oleh kreativitas seni, dan keramahan masyarakat, membuat DIY mampu menciptakan produk-produk budaya, dan pariwisata yang menjanjikan.

Pariwisata tumbuh menjadi masa depan pembangunan sektor ekonomi. Tahun 2019, Presiden Joko Widodo menargetkan kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) dua kali lipat dari tahun sebelumnya, yakni dari 10,41 juta menjadi 20 juta.

Sebagai provinsi tujuan wisata kedua setelah Bali, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) mencanangkan Visi Pembangunan Wisata 2012-2025 yaitu mewujudkan Yogyakarta sebagai destinasi wisata berkelas dunia, berdaya saing, berwawasan budaya, berkelanjutan, mampu mendorong pembangunan daerah, dan pemberdayaan masyarakat.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) memiliki berbagai jenis objek wisata lengkap yang mampu mendatangkan banyak wisatawan, baik lokal, regional, maupun internasional. Hal ini membuat kebutuhan kamar di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) meningkat pesat.

Peningkatan permintaan kamar menyebabkan pertumbuhan bisnis perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) terus berkembang dan menyebabkan ketatnya persaingan dalam bisnis perhotelan tersebut. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya hotel-hotel yang telah berdiri di Kawasan Pariwisata DIY yang berpusat pada Malioboro.

Setiap wisatawan yang datang ke hotel di sekitar Malioboro adalah wisatawan yang bertujuan untuk menginap di hotel. Para tamu yang menginap di sebuah hotel berharap untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan serta mendapatkan fasilitas yang sesuai harapan.

Di dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang bertanggung jawab atas suatu tugas yang berbeda beda tapi saling berhubungan satu dengan yang lainnya guna mempermudah pekerjaan dalam suatu organisasidalam memenuhi kebutuhan tamu. Salah satu departemen tersebut adalah *front office department*.

Front office department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Di dalam *front office department* masih dibagi menjadi seksi, salah satunya adalah *guest service agent*.

Di Gowongan Inn Yogyakarta *guest service agent* bertugas menangani kedatangan tamu (*check-in*) baik mengani tamu dengan reservasi (*reservation guest*) maupun tamu tanpa reservasi (*walk-in guest*), menangani tamu pindah kamar, dan menangani tamu berangkat (*check-out*).

Seorang *guest service agent* dituntut mampu bekerja multitasking dan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik. Selain itu, *guest service agent* harus mampu memberikan kenyamanan dan pelayanan terbaik kepada tamu dari awal sampai akhir tamu tersebut berada di hotel.

Dari penjelasan yang telah di kemukan di atas menjelaskan bahwa *Guest Service Agent* di Gowongan Inn Yogyakarta mempunyai peranan yang sngat penting dalam menangani keluhan tamu yang menginap di Gowongan Inn Yogyakarta.

Penulis tertarik untuk meneliti tentang *PERAN GUEST SERVICE AGENT DALAM MENANGANI COMPLAINT TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GOWONGAN INN YOGYAKARTA*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana Peran *Guest Service Agent* dalam menangani tamu yang *complaint* di Gowongan Inn Yogyakarta ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *Guest Service Agent* dalam menangani *complaint* tamu di Gowongan Inn Yogyakarta ?
3. Apa saja upaya yang dilakukan *Guest Service Agent* dalam menangani *complaint* tamu di Gowongan Inn Yogyakarta ?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian yang akan dilakukan lebih terfokus, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran *Guest Service Agent* dalam menangani tamu yang *complaint* di Gowongan Inn Yogyakarta ?

2. Bagaimana Upaya yang dilakukan *Guest Service Agent* dalam menangani *complaint* tamu di Gowongan Inn Yogyakarta

D. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Peran *Guest Service Agent* dalam menangani tamu yang *complaint* di Gowongan Inn Yogyakarta
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *Guest Service Agent* dalam menangani *complaint* tamu di Gowongan Inn Yogyakarta
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan *Guest Service Agent* dalam menangani *complaint* tamu di Gowongan Inn Yogyakarta

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis

Laporan penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan peneliti mengenai peranan *Guest service Agent* dalam menangani *complaint* tamu yang menginap di hotel Gowongan Inn Yogyakarta

2. Manfaat bagi STP AMPTA Yogyakarta

Laporan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan di perpustakaan STP AMPTA Yogyakarta mengenai peranan *Guest service Agent* dalam menangani *complaint* tamu yang menginap di hotel

3. Manfaat bagi hotel Gowongan Inn Yogyakarta

Laporan ini diharapkan menjadi masukan mengenai peranan *Guest service Agent* dalam menangani *complaint* tamu yang menginap di hotel Gowongan Inn Yogyakarta.