

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan seluruh penjelasan yang telah diuraikan oleh peneliti dari hasil observasi, wawancara, maupun pengumpulan dokumen, dapat peneliti simpulkan bahwa :

1. Peran *Guest Service Agent* dalam menangani tamu yang *complaint* di Gowongan Inn Yogyakarta :
 - a. *Guest service agent* berperan sangat penting dalam menangani keluhan tamu. *Guest service agent* harus dapat membuat tamu merasa dirinya mendapat perhatian atas keluhan yang ia alami dengan cara selalu mendengarkan keluhan tamu dan memberikan solusi yang terbaik atas keluhan tamu tersebut.
 - b. *Guest service agent* menjadi jembatan penghubung antara keinginan tamu atau ekspektasi yang diharapkan tamu selama menginap di hotel Gowongan Inn Yogyakarta dengan seluruh departemen yang berhubungan dengan kebutuhan tamu tersebut.
2. Kendala yang dihadapi *Guest Service Agent* dalam menangani *complaint* tamu di Gowongan Inn Yogyakarta :
 - a. Keluhan yang disampaikan melalui media *online* atau *online travel agent* tidak dapat diatasi hari itu juga pada saat tamu menginap di

hotel dikarenakan tamu tersebut tidak melaporkan kepada karyawan hotel mengenai keluhan yang mereka alami.

- b. Perbedaan antara nama reservasi dengan nama akun yang menyampaikan keluhan, sehingga kesulitan untuk identifikasi dan di *follow up*. Sehingga *complaint* yang terjadi hanya untuk menjadi bahan evaluasi tanpa adanya *feed back* pada tamu tersebut
 - c. *Guest service agent* yang mengatasi keluhan tamu kurang berwawasan luas sehingga menyulitkan dirinya untuk memberikan solusi yang terbaik kepada tamu
 - d. Adanya keterbatasan bahasa menjadi kendala dalam menangani *complaint* di hotel Gowongan Inn Yogyakarta.
 - e. Di hotel Gowongan Inn Yogyakarta telah memberikan standarisasi agar *staff* hotel tersebut memiliki kecakapan dalam berbahasa, minimal bahasa Inggris. Namun bahasa Inggris merupakan bukan bahasa ibu, dimana tamu yang datang tidak hanya berasal dari negara yang menggunakan bahasa Inggris sehingga hal tersebut menjadi kendala tersendiri bagi *guest service agent*.
3. Upaya yang dilakukan *Guest Service Agent* dalam menangani *complaint* tamu di Gowongan Inn Yogyakarta :
- a. *Listen*
Mendengarkan keluhan tamu disertai dengan memberikan gerakan yang berupa bahasa tubuh yang menandakan bahwa kita

memberikan perhatian kita kepada tamu. Dalam hal ini kita harus mencatat setiap informasi yang disampaikan oleh tamu dengan sangat detail dan spesifik.

b. *Apologize With Emphaty*

Kita harus meminta maaf sambil menempatkan diri kita di posisi tamu tersebut. Sekecil apapun keluhan tamu tersebut, kita harus menanggapinya dengan serius.

c. *Find Solution*

Setiap masalah selalu ada solusi. Memberikan solusi terbaik yang bisa kita berikan kepada tamu. Tamu harus diberikan informasi secara mendetail bahwa keluhan mereka sedang diatasi oleh petugas hotel. Apabila kita tidak dapat memberikan solusi kepada tamu, maka kita harus melapor kepada *supervisor* atau *manager*.

Pada saat melaporkan kepada *supervisor* atau *manager* pastikan bahwa kita memberikan informasi yang mendetail mengenai informasi yang disampaikan oleh tamu, serta latar belakang tamu tersebut.

Supervisor atau *manager* harus menjelaskan kepada tamu yang bersangkutan bahwa ia telah diberikan informasi mengenai situasi yang terjadi saat itu. *Supervisor* atau *manager* harus meminta maaf serta memberikan pilihan kepada tamu atau bahkan menawarkan *compliment* kepada tamu tersebut.

d. *Follow Through*

Setelah masalah tersebut dapat terselesaikan, kita harus memastikan kembali apakah tamu tersebut sudah puas dengan solusi yang mereka terima. Bahkan apabila masalah tersebut diselesaikan oleh departemen lain. Pencatatan mengenai *complaint* tamu harus di tulis secara mendetail sesuai dengan keadaan.

4. Di hotel Gowongan Inn Yogyakarta, petugas *Guest Service Agent* sudah membentuk kerja sama yang baik antar petugas *Guest Service Agent* dalam menangani setiap keluhan tamu yang ada di hotel. Dalam menjalankan tugasnya sehari – hari, petugas *Guest Service Agent* di hotel Gowongan Inn Yogyakarta sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan adalah sebagai berikut :

- a. Sebaiknya hotel sering melakukan *training* mengenai penanganan *complain*.
- b. Diharapkan hotel dapat membenahi setiap fasilitas yang tidak layak dan sering di keluhkan oleh tamu guna menghindari keluhan yang sama di masa yang akan datang.

- c. Sebaiknya supervisor lebih meningkatkan pengawasan guna menjaga kedisiplinan setiap karyawan serta memberikan arahan kepada karyawan yang lain agar berkerja lebih baik lagi sesuai dengan SOP yang ada.
- d. Diharapkan setiap karyawan lebih berkomunikasi dengan tamu guna mengetahui kebutuhan dan ekspektasi setiap tamu yang menginap di hotel serta memastikan bahwa kebutuhan tamu tersebut telah terpenuhi serta dapat menghindari penyampaian keluhan tamu melalui media *online*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Agustinus Darsono. 2011. *Front Office Hotel*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- A.J, Muljadi. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta : PT. Raja Pindo Persada.
- Fatihudin, Didin dan Anang Frimansyah. 2019. *Pemasaran Jasa : (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- LeBoeuf, Ph.D, Michael. 2010. *Menangani dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*, Jakarta : Tangga Pustaka
- Moleong, L.J.2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian–Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta, ANDI
- Somad&Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi (mengembangkan bisnis berorientasi pelanggan)*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Skripsi

- Syafirani, Oza.2016. “Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan *Front Office* Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”. Skripsi. Fakultas Pariwisata & Perhotelan. Universitas Negeri Padang. Padang.

Jurnal

N,Sora. 2015. *Pengertian Hotel Dan Jenis Hotel Secara Jelas*. Diakses dari <http://www.pengertianku.net/2015/06/pengertian-hotel-dan-jenis-hotel.html>.diunduh pada 25 Juni 2020.

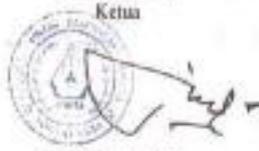
Pengajarku.2020. *Hotel adalah*. Diakses dari <https://pengajar.co.id/hotel-adalah/>. diunduh pada 25 Juni 2020.

Syafirani, Oza.2016. *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi*. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/72782-ID-penanganan-keluhan-tamu-oleh-karyawan-fr.pdf>.diunduh pada 11 Juli 2020.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Permohonan Penelitian

	YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA	
	<small>Jl. Laksa Adisucipto Km.6 (Tengah, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281 Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id</small>	
Nomor : 1496/Q-AMPTA/VII/2020	Yogyakarta, 24 Juli 2020	
Hal : Permohonan Penelitian		
Kepada Yth Ibu Sinje.A. Jahja Financial Controller Jl. Gowongan Kidul No. 50 Gowongan, Kecamatan Jetis Yogyakarta		
Dengan Hormat,		
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Department Hotel Gowongan Inn , Yogyakarta, selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 21 Juli 2020 sampai dengan tanggal 21 Agustus 2020, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:		
Nama Mahasiswa	: Bebi Nur Sapitri	
No Mahasiswa	: 3102003169	
Semester	: VIII (Delapan)	
Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : "PERAN GUEST SERVICE AGENT DALAM MENANGANI COMPLAIN TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GOWONGAN INN YOGYAKARTA" . Proposal Penelitian akan dikusertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.		
Atas bantunya kami ucapkan terimakasih.		
	Hormat kami Ketua	
		
	Drs. Prihazno, M.M.	
Tersusun:		
-File		

Lampiran 2

Surat Keterangan Melakukan Penelitian



No : 008/GII/5.KET-HRD/9/2020

Perihal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Lamp :-

Kepada

Yth. Bp. Drs. Prihatno, M.M.

Di Tempat.

Dengan Hormat

Yang bertanda tangan di bawah ini, kami dari Human Resources Gowongan Inn Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Babi Nur Sapitri

No. Hns : 319 200 368

Jurusan : D4 Studi Lanjut Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Hotel Gowongan Inn Yogyakarta terhitung pada bulan Juli- Agustus 2020 guna penulisan skripsi dengan judul : "PERAN GUEST SERVICE AGENT DALAM MENANGANI COMPLAINT TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GOWONGAN INN YOGYAKARTA".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 September 2020

Management Gowongan Inn Yogyakarta

Sisca Febria HPA
Human Resources

Lampiran 3

Pedoman Wawancara

Hotel Gowongan Inn Yogyakarta

A. Pertanyaan Untuk *Guest Service Agent*

1. Jenis keluhan seperti apa yang sering dilakukan oleh tamu ?
2. Bagaimana peran seorang *guest service agent* dalam menangani keluhan di Gowongan Inn Yogyakarta?
3. Apakah kendala yang sering dialami oleh oleh *guest service agent* dalam menangani keluhan tamu ?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh *guest service agent* dalam menangani keluhan di Gowongan Inn Yogyakarta ?

B. Pertanyaan Untuk *Financial Controller*

1. Apakah petugas *guest service agent* dapat memberikan solusi yang terbaik kepada tamu saat tamu mengajukan keluhan ?
2. Apakah petugas *guest service agent* sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada ?

Lampiran 4

TRANSKIP WAWANCARA

(Hasil wawancara dengan petugas *guest service agent*)

Keterangan :

Yogyakarta, 27 Agustus 2020

N : Narasumber (Rizal)

P : Peneliti

P : Selamat sore mas Rizal, saya ingin mewawancarai mas Rizal terkait peran *guest service agent* dalam menangani keluhan tamu di Hotel Gowongan Inn Yogyakarta sebagai bahan informasi untuk menyelesaikan skripsi saya. Saya langung saja ya mas. Pertanyaan pertama, jenis keluhan seperti apa yang sering dilakukan oleh tamu di hotel Gowongan Inn Yogyakarta ini ?

N : Keluhan yang sering disampaikan kepada tamu adalah AC yang panas, pada saat tamu datang bisanya tamu tersebut dalam kondisi lelah dan kepanasan, tidak jarang saat tamu tersebut menempati kamar tersebut, tamu mersa kepanasan karena AC tidak berfungsi dengan baik, tidak adanya *lift* juga merupakan kendala tersendiri bagi tamu yang berkebutuhan khusus dikarenakan hotel kita hanya memiliki 2 lantai tanpa adanya *lift*. Kamar yang tidak kedap suara juga sering kali menjadi keluhan tamu pada saat tamu tersebut menginap bersamaan dengan grup anak sekolah

P : Baik mas, lalu

bagaimana peran seorang *guest service agent* dalam menangani keluhan di Gowongan Inn Yogyakarta?

N :Peran GSA dalam hal ini sangat penting, karena GSA harus memastikan bahwa tamu merasa keluhannya di dengarkan dan mencari solusi yang terbaik atas keluhan tamu tersebut. Di sini GSA harus mencatat keluhannya, dan bersikap dengan professional. Selagi keluhannya ringan, kita dapat membantu menyelesaikannya dengan berkoordinasi dengan departemen yang terkait, namun apabila komplainnya berat seperti kehilangan barang,kamar diintip dan lain – lain, maka harus dipastikan bahwa MOD dan *security* mengetahui hal tersebut.

P. Dalam menghadapi setiap keluhan tamu yang berbeda, apakah kendala yang sering dialami oleh *guest service agent* dalam menangani keluhan tamu tersebut ?

N :Kendala yang dialami biasanya saat *guest service agent* yang menangani keluhan tamu tersebut wawasannya kurang atau kurang familiar tentang system di hotel, kurang menguasai pekerjaan kita dan keadaan di sekitar hotel sehingga membuat *guest service agent* tersebut gugup atau panik dan tidak bisa memberikan pelayanan yang maksimal, keterbatasan bahasa juga seringkali menjadi hambatan untuk membantu penyelesaian *complain*.

P: Baik mas. Lalu bagaimana upaya yang dilakukan oleh *guest service agent* dalam menangani keluhan di Gowongan Inn Yogyakarta ?

N : Saat tamu mengajukan keluhan kita harus mendengarkan keluhan mereka dan berempati, lalu kita catat segala keluhan mereka, kalau keluhannya ringan biasanya petugas *guest service agent* langsung turun tangan untuk menyelesaikannya, tapi kalau keluhannya berat biasanya kita memita bantuan manager untuk menyelesaikannya.

P : Terimakasih atas waktunya

N : Sama- sama.

TRANSKIP WAWANCARA

(Hasil wawancara dengan petugas *guest service agent*)

Keterangan :

Yogyakarta, 28 Agustus 2020

N : Narasumber (Reza)

P : Peneliti

P : Selamat sore mas Reza saya ingin mewawancarai mas Reza terkait peran *guest service agent* dalam menangani keluhan tamu di Hotel Gowongan Inn Yogyakarta sebagai bahan informasi untuk menyelesaikan skripsi saya. Saya langsung saja ya mas. Pertanyaan pertama, jenis keluhan seperti apa yang sering dilakukan oleh tamu di hotel Gowongan Inn Yogyakarta ini ?

N : Tamu sering kali mengeluhkan bahwa penampilan hotel terlihat sudah tua, terkadang mereka menyampaikan keluhan mereka tidak secara langsung kepada staff hotel namun mereka menuliskan ulasan mereka di OTA, air panas yang tidak menyala juga merupakan keluhan yang sering disampaikan oleh tamu.

P : Baik mas, lalu bagaimana peran seorang *guest service agent* dalam menangani keluhan di Gowongan Inn Yogyakarta?

N :Peranan GSA yang pertama adalah menjadi pendengar yang baik atas segala keluhan yang disampaikan oleh tamu. Ketika kita dihadapkan dengan keluhan tamu, diharapkan kita dapat bersikap lebih tenang dan mendengarkan keluhan dari tamu tersebut, serta menjelaskan mengenai keluhan tamu tersebut. Apabila keluhan tamu tersebut dapat kita selesaikan langsung, maka kita dapat menindaklanjutinya sendiri, namun apabila memerlukan bantuan oleh departemen lain, kita dapat menjelaskan mengenai keadaan yang terjadi kepada tamu dan memintanya untuk menunggu sampai keluhan tersebut dapat diatasi dengan baik

P: Dalam menghadapi setiap keluhan tamu yang berbeda, apakah kendala yang sering dialami oleh *guest service agent* dalam menangani keluhan tamu tersebut ?

N :Sejauh ini setiap keluhan tamu dapat teratasi dengan baik, namun kadang kita dihadapkan dengan tamuyang menyampaikan keluhannya tidak secara langsung pada saat tamu tersebut menginap di hotel, mereka lebih memilih menuliskan pengalaman mereka di OTA sehingga pihak hotel tidak bisa membantu memenuhi kebutuhan tamu tersebut selama menginap di hotel kita. Lalu pada saat akan di *follow up* keluhan tamu tersebut, terkadang nama akun dan reservasi yang mengajukan keluhan tersebut tidak sesuai sehingga tidak dapat di *follow up* secara langsung

P: Baik mas. Lalu bagaimana upaya yang dilakukan oleh *guest service agent* dalam menangani keluhan di Gowongan Inn Yogyakarta ?

N : Biasanya saat tamu mengajukan keluhan kita mendengarkan keluhan tamu tersebut, apabila keluhannya dapat kita atasi maka kita langsung memfollow up saat itu juga, tapi jika memerlukan bantuan departemen yang lain maka kita menghubungi departemen yang bersangkutan tersebut, sambil meminta agar tamu tersebut menunggu.

P : terimakasih atas waktunya

N : Sama- sama.

TRANSKIP WAWANCARA

(Hasil wawancara dengan *Financial Controller*)

Keterangan :

Yogyakarta, 23 Oktober 2020

N : Narasumber (Ibu Sintje)

P : Peneliti

P : Selamat siang ibu Sintje , maaf mengganggu sebelumnya dan terimakasih telah mengizinkan saya untuk mewawancarai ibu. Saya langung saja ya bu, pertanyaan pertama,apakah petugas *guest service agent* sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada ?

N :Setiap*guest service agent* yang berada di hotel kami sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada di hotel, karena seorang GSA harus mengetahui tentang *property* dengan baik seperti standard dan fasilitas hotel serta pengetahuan mengenai prosedur penanganan *complaint* sehingga setiap jawaban dan tindakan yang mereka berikan harus sesuai dengan SOP yang ada. Tapi ada kalanya tamu memiliki tuntutan serta karakter yang berbeda sehingga solusi yang GSA berikan tidak sesuai harapan tamu. Pada kondisi seperti ini para GSA akan berusaha berusaha berkomunikasi dengan atasan mereka sehingga masalah yang ada dapat teratasi dengan baik

P :Baik bu. Pertanyaan berikutnya, apakah petugas *guest service agent* dapat memberikan solusi yang terbaik kepada tamu saat tamu mengajukan keluhan ?

N: *Guest service agents* sudah dapat memberikan solusi yang terbaik kepada tamu, mereka sudah bekerja secara cepat dan tanggap dalam memberikan solusi yang dibutuhkan oleh tamu sehingga *complaint* dapat teratasi dengan baik serta tidak menimbulkan keluhan yang lain. Mereka selalu belajar dari setiap keluhan tamu sampaikan sehingga apabila bila kedepannya terjadi keluhan yang sama mereka dapat memberikan solusi yang lebih baik lagi. *Team work* GSA sudah terbentuk dengan baik sehingga mereka dapat menyelesaikan setiap keluhan dengan etika yang santun.”

Lampiran 5

Dokumentasi

1. Gowongan Inn Yogyakarta



2. Front Office



3. Superior Room



4. Deluxe Room



5. Suite Room



6. Meranti Restaurant



7. Rasamala Ballroom



8. Swimming Pool



9. Drugstore



Lampiran 6
Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Bida Nur Supri
 NO. MAHASISWA : 34200363
 JUDUL PENELITIAN : Desain GSA dalam Menangani
 Complaint Tesis 70 Menit
 di Hotel Gendang Inn Jember

NAMA PEMBIMBING I : Pocharno, DRS. MSc
 NAMA PEMBIMBING II : Hermanus Pratiyomo, S.ST. MEd.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	7/1/2020	- Latar belakang - ada kalimat yg - hrs di tambahkan pd Tanda v - poin kelulusan - di tambahkan pd kuis - cara mengisi ke tugas - Alur penelitian - Judul penelitian - pedoman wawancara		1	11/07 2020	Revisi latar tulis proposal	
				2	13/07 2020	revisi latar tulis proposal	
				3	20/07 2020	Revisi proposal	
				4	26/07 2020	Revisi wawancara dan latar tulis Garis kerangka	

