

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi, proses penanganan keluhan tamu oleh *front office department* sudah sesuai dengan *standar operating procedure* yang sudah ditetapkan. Adapun data yang diperoleh setelah yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, data disimpulkan bahwa:

1. *Front Office Manager* dan *Front Office Supervisor* sebelum membalas keluhan tamu pada *Online review*, hal pertama yang harus dilakukan adalah mencari *database* tamu terlebih dahulu untuk memastikan apakah tamu pernah menginap di hotel sebelumnya. Hal ini untuk mempermudah pihak hotel mencari tahu kronologi yang terjadi agar dapat menangani keluhan tamu melalui *Online Review* tersebut. Penangan yang dilakukan oleh pihak hotel sudah sangat baik sebelum membalas keluhan tamu mereka memastikan terlebih dahulu mengenai tamu yang memberikan komplain kepada hotel tersebut.
2. Keluhan tamu berdasarkan *Food and Beveranges Product* yang *Front Office Department* lakukan sudah baik mulai dari penerimaan komplain, make sure nama tamu terdaftar di sistem sebagai *guest* hotel, ucapkan terimakasih, *apologize*, *follow up*, menjelaskan tentang permasalahan yang ada dengan sopan dan mengharagai tamu saat

membalas keluhan. Keluhan mengenai *Food and Beveranges Service* sudah ditangani dengan baik yaitu pihak hotel akan memberikan kompensasi kepada tamu apabila tamu berkenan menginap lagi di hotel Grand Zuri Malioboro. Sesuai dengan *SOP* yang dimiliki maka dapat disimpulkan penanganan keluhan berdasarkan *Food and Beveranges Service* sudah memenuhi syarat.

3. Keluhan berdasarkan fasilitas kamar maupun fasilitas umum sudah sangat tepat dalam menanggapi. Penanganan *Front Office Department* dalam membalas keluhan tamu melalui *Online Review* terkait fasilitas kamar mengenai *wastafel* mampet, AC tidak dingin, dan bantal bau apek pihak hotel langsung meminta informasi kepada tamu terkait no kamar agar dapat dilakukan pengecekan kembali untuk melakukan perbaikan agar hal yang sama tidak terulang lagi. Respon penanganan yang dilakukan oleh hotel sudah baik.
4. Keluhan yang disebabkan terkait kinerja *staff* karena *staff* tidak profesional, *staff* tidak dapat memberikan solusi terhadap tamu, dan tamu menunggu lama. Penanganan seperti ini *staff* akan menyampaikan terimakasih kepada tamu karena sudah memberikan komentar melalui *Online Review*, *staff* akan menyampaikan permohonan maaf karena telah mengecewakan tamu serta apabila tamu liburan kejugja dan berkenan menginap kembali di hotel Grand Zuri Malioboro hal yang sama tidak akan terjadi kembali. Dalam hal ini dapat disimpulkan penanganan tersebut sudah sangat baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dapat dikembangkan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

Sebaiknya diupayakan jangan sampai tamu mengeluh atau punya permasalahan, sehingga tamu tidak bisa memberikan komplain melalui *Online Review*. Adapun hal yang harus dilakukan pihak hotel adalah lebih menekankan para *staff* untuk selalu menanyakan pengalaman menginap yang tamu rasakan selama tinggal di hotel sebelum mereka *Cheak Out*, langkah seperti ini akan menguntungkan pihak hotel karena jika para *staff* selalu bertanya kepada tamu akan mengurangi keluhan yang terjadi pada *Online Review*. Tamu bisa menceritakan keluhan yang mereka rasakan di hotel dan *staff* juga bisa menjadi tahu apa yang dirasakan oleh tamu pada saat mereka menginap.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Bardi, James A. 2007. *Hotel Front Office Management* (4th ed). *United State of America*: John Wiley & Sons, Inc.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Haffman K.D. & Bateson J.E. 2002. *Essentils of Service Marketing: Concepts, Strategies and Cases*. 2 ed. Harcourt College Publishers.
- Kotler, Philip, 2012 *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mellenium Jilid Pertama. Ahli Bahasa Nebyamin Molan. Jakarta: Penhallindo.
- Lovelock, Christopher. 2011. *Principles of Service Marketing*. Seven Edition. Now Jersey.
- Moleong, L.J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Somad & Priasana. 2014. *Manajemen Komunikasi (mengembangkan bisnis berorientasi pelanggan)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunarto, 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran* Cet. 1. Yogyakarta: Ust Press.
- Tjiptono, Fandy. 2012 *Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-4. Malang: Bayu Media Publishing.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Zeithaml, Bitner, & Gremler. 2006. *Service Marketing*. Fouth Edition Prentice Hall: exclusive right by Mc Grawl Hill.

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

Aziz Nur Rosyid, Sri Yulinto Fajar Pradapa, & Ndaru Prasastono. 2017. *Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Tamu Di Hotel Semarang*. Jurnal Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata Universitas Stikubank Semarang.

Fanny Maharani Suarka, Putu Ratih Pertiwi, & Ida Bagus Dwi Setiawan. 2018. *Upaya Guest Relation Officer Dalam Menangani Keluhan Tamu Peserta MICE Di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua Bali*. Jurnal Universitas Udayana Volume 2 No 2 2018.

Oza Syafitri, Yuliana & Hijriyantomi Suyuthie. 2016. *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi*. Jurnal FPP Universitas Negeri Padang.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Skripsi : Upaya *Front Office Department* Dalam Menangani
Keluhan Tamu Melalui *Online Review*

Lokasi Penelitian : Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

A. Data Informan

Nama : Bima Samodra Kumara

Jabatan : *Front Office Manager*

Hari, tanggal : Senin, 30 Mei 2022

Waktu, tempat : 19.00 WIB, Grand Zuri Malioboro

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana SOP dalam penanganan keluhan tamu terhadap *online review*?
2. Bagaimana kebijakan bapak terhadap *front office staff* dalam membalas keluhan tamu terhadap *online review*?
3. Apakah *front office staff* yang bapak miliki sudah melakukan kebijakan yang sesuai terhadap membalas sebuah *online review*?
4. Bagaimana *front office staff* pada saat kondisi sibuk kemudian lupa atau melewatkan balasan pada *online review*?
5. Bagaimana cara bapak selaku *front office manager* dalam menangani keluhan tamu melalui *online review*?

6. Apakah seluruh *front office staff* diperbolehkan membalas keluhan tamu melalui *online review*?
7. Bagaimana cara bapak selaku *front office manager* dalam menangani keluhan tamu yang disebabkan oleh *department* lain pada *online review*?
8. Bagaimana cara *front office staff* dalam menangani keluhan pada *online review* agar mendapatkan umpan balik dari tamu?
9. Sejauh mana cara untuk menindaklanjuti keluhan tamu pada *online review*?
10. Apakah yang akan dilakukan *front office* jika keluhan pada *online review* tidak dapat diatasi?

B. Data Informan

Nama : Ganang Saputra

Jabatan : *Front Office Supervisor*

Hari, tanggal : Rabu , 08 Juni 2022

Waktu, tempat : 13.00 WIB, Burjo Jogja Caffe Shop

Daftar Pertanyaan

1. Keluhan *online review* seperti apa yang bisa ditangani oleh *front office supervisor* tanpa meminta bantuan *manager*?
2. Sampai mana batas *front office supervisor* dalam menangani keluhan tamu pada *online review*?
3. Apakah penanganan keluhan pada *online review* mempunyai batas waktu?

4. Menurut saudara bagaimana cara penanganan keluhan tamu di dalam sebuah *online review* oleh *front office supervisor*?
5. Bagaimana cara *front office supervisor* mendapatkan umpan balik dari tamu yang komplain pada *online review*?
6. Bagaimana cara *front office supervisor* mencegah agar tidak banyak tamu yang komplain pada *online review*?
7. Menurut saudara bagaimana sikap *front office supervisor* saat membalas keluhan tamu dalam sebuah *online review*, apakah harus menggunakan bahasa yang baku?
8. Menurut saudara bagaimana menggunakan kata yang baik untuk menenangkan keluhan tamu pada sebuah *online review*?

Lampiran 2. Pedoman Dokumentasi

PEDOMAN DOKUMENTASI

Upaya *Front Office Departement* Dalam Menangani Keluhan Tamu Melalui


Online Review Di Grand Zuri Malioboro

Lokasi : Grand Zuri Malioboro, Jl. P. Mangkubumi No. 18, Gowongan,
Kecamatan. Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
55233.

Aspek yang diamati:

1. Mencari Database Tamu Yang Tertera di Sistem
2. Keluhan Berdasarkan *Food and Beverages Service*
3. Keluhan Berdasarkan Fasilitas
4. Keluhan Terkait Kinerja Buruk *Staff*

Lampiran 3. Surat Pengantar Penelitian dari STP AMPTA



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 001/Q.AMPTA/ VI/2022 Yogyakarta, 02 Juni 2022
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Ibu Andriany D.W
HR Manager Hotel Grand Zuri Malioboro
Jl. P. Mangkubumi No. 18 , Gowongan,
Kecamatan . Jetis,
Yogyakarta

Dengan Hormat,



Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Department Hotel Grand Zuri Malioboro , Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 02 Juni 2022 sampai dengan tanggal 02 Juli 2022, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Cynthia Susilo Hati
No Mahasiswa : 318101317
Semester : VIII(Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"UPAYA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU MELALUI ONLINE REVIEW DI GRAND ZURI MALIOBORO." Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

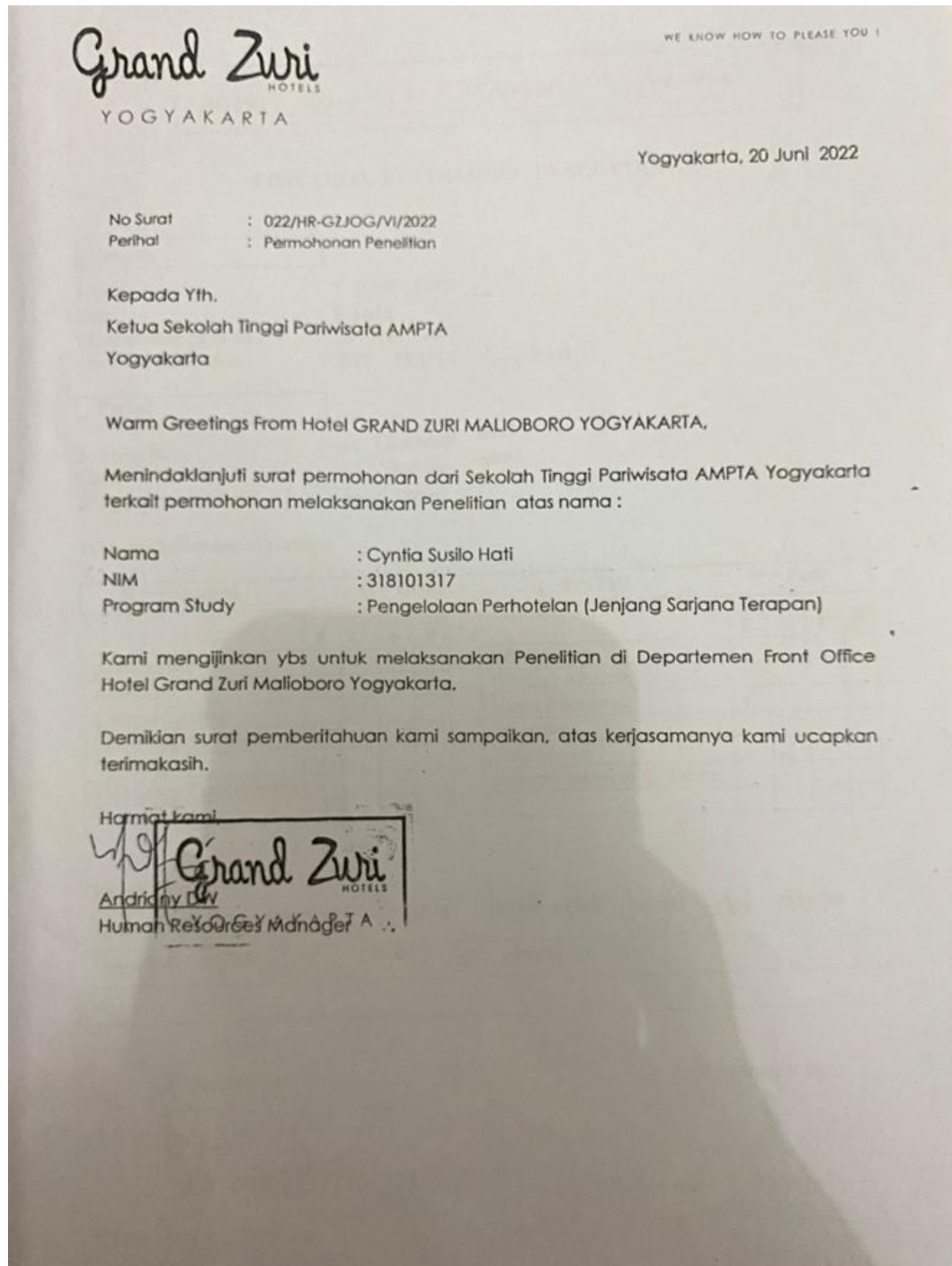
Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua



Drs. Prihatno, M.M

Tembusan:
-File

Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian dari Grand Zuri Malioboro



Lampiran 5. Sertifikat On The Job Training



Lampiran 6. Evaluasi Pelatihan Kerja Praktek

HOTEL: Grand 241 Malioboro Yogyakarta

PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Trainee

Name : Cynthia Susilo Hadi
 Sex : Female
 Place & date of birth : 25 Mei 2000
 Name of institution : STP AMPTA Yogyakarta

Period

Starting from : 01 Desember 2021
 Until : 01 Maret 2022
 In Department/Outlet : Front Office

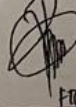
With the following evaluation

	E = Excellent	G = Good	F = Fair	P = Poor
	E	G	F	P
Appearance		✓		
Ambition	✓			
Communication		✓		
Completion of Task	✓			
Courtesy	✓			
Flexibility/Cooperation	✓			
Enthusiasm	✓			
	E	G	F	P
Efficiency		✓		
General Attitude	✓			
Guest Relations	✓			
Initiative		✓		
Intelligence		✓		
Receptiveness to Criticism		✓		

Overall Comments:

Secara keseluruhan mempunyai kemampuan tinggi untuk belajar dan mampu mengikuti arahan sesuai instruksi dari atasan.

Evaluated by:


 Bimo
 Front Office Manager

Date: 30/3/2022

Acknowledged by:

Date:

HOTEL: Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Trainee

Name : Cynha Susilo Hati
Sex : Female
Place & date of birth : 25 Mei 2000
Name of institution : STP Ampta Yogyakarta

Period

Starting from : 01 September 2021
Until : 01 Maret 2022
In Department/Outlet : Housekeeping

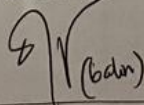
With the following evaluation

	E = Excellent	G = Good	F = Fair	P = Poor
Appearance		✓		
Ambition		✓		
Communication		✓		
Completion of Task		✓		
Courtesy		✓		
Flexibility/Cooperation		✓		
Enthusiasm		✓		
Efficiency		✓		
General Attitude		✓		
Guest Relations		✓		
Initiative		✓		
Intelligence		✓		
Receptiveness to Criticism		✓		

Overall Comments:

- 07 Keep learning about new things (about hospitality).
- 07 Open Minded
- 07 Be positive person

Evaluated by:


(bdr)

Acknowledged by:

Date: 10/03/2022

Date:

Lampiran 7. Lembar Bimbingan

NAMA MAHASISWA: Cynthia Susilo Hah
NO. MAHASISWA: 310101317
JUDUL PENELITIAN: Uraian Front Office Department Dalam Menangani Keluhan Tamu Melalui Online Review Di Grand Zuri Maliboro

NAMA PEMBIMBING I: DRS. Pihahno, MM
NAMA PEMBIMBING II: N. Janet Sinangjaya, S. Sos., M. Si

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	21/5/22	Disbut tempus, bab 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100	[Signature]
2	27/4/22	Uraian Bab 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100	[Signature]
3	29/5/22	Tata tulis latar belakang	[Signature]
4	21/5/22	Landasan teori fokus masalah	[Signature]
5	24/5/22	Instrumen penelitian	[Signature]
6	28/5/22	Triangulasi, metode analisis	[Signature]
7	28/5/22	AB Proposal	[Signature]

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	21/5/22	Disbut tempus, bab 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100	[Signature]
2	27/4/22	Uraian Bab 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100	[Signature]
3	29/5/22	Tata tulis latar belakang	[Signature]
4	21/5/22	Landasan teori fokus masalah	[Signature]
5	24/5/22	Instrumen penelitian	[Signature]
6	28/5/22	Triangulasi, metode analisis	[Signature]
7	28/5/22	AB Proposal	[Signature]



NAMA MAHASISWA: Cynthia Susilo Hah
NO. MAHASISWA: 318101317
JUDUL PENELITIAN: Upaya Front Office Department Dalam Mengurangi Keluhan Tamu Melalui Online Review Di Grand Zuri Maloboro
NAMA PEMBIMBING I: DRS. Pribalno, MM
NAMA PEMBIMBING II: N. Jonet Sinangjaya, S. Sos., M. Si

NO.	TANGGAL	URAIAN BEMINGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BEMINGAN	PARAF
4	13/4/22	proposal ACC	[Signature]	8	20/6/22	Data display harus sesuai	[Signature]
5	15/6/22	di awal pembahasannya	[Signature]	9	20/6/22	menjawab pertanyaan pada penelitian. Tujuan penelitian	[Signature]
		usulan awal untuk				Sub pembahasan harus	
		keluhan & penanganan				sesuai dengan tema	[Signature]
		nya.				tujuan dan menjawab	
6	20/6/22	Laporan ACC	[Signature]			pertanyaan penelitian.	
		Acc Pebling 2		10	21/7/22	Pertanyaan susunan.	[Signature]
						pembahasan Anatomi	
						relaporan data.	
				11	28/7/22	Tata tulis & keresi	[Signature]
						Studi literatur	
				12		ACC Laporan	[Signature]