

SKRIPSI

ANALISIS *HANDLING COMPLAINT* PADA *FRONT OFFICE*

HOTEL GRAND SENYUM YOGYAKARTA



Disusun oleh :

Desi Puspitasary

NIM : 318101162

**PROGRAM STUDY PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2022

SKRIPSI

ANALISIS *HANDLING COMPLAINT* PADA *FRONT OFFICE*

HOTEL GRAND SENYUM YOGYAKARTA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Disusun oleh :

Desi Puspitasary

NIM : 318101162

PROGRAM STUDY PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS *HANDLING COMPLAINT* PADA *FRONT OFFICE*
HOTEL GRAND SENYUM YOGYAKARTA**



Disusun oleh :

Desi Puspitasary

NIM : 318101162

Telah Disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN 0523026601

Pembimbing II

R.M. Nikasius Jonet S, S Sos, M.Si
NIDN 0518117401

**Mengetahui
Ketua Prodi**

Hermawan Prasetyanto, S.ST, S.Sos, M.M
NIDN 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS *HANDLING COMPLAINT* PADA *FRONT OFFICE* HOTEL
GRAND SENYUM YOGYAKARTA
SKRIPSI**

Oleh :
Desi Puspitasary
318101162
Telah dipertahankan didepan tim penguji
dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal :
27 Agustus 2022
TIM PENGUJI

Penguji Utama : **Drs. Santosa, M.M**
NIDN 0529045901

:

Pembimbing I : **Drs. Budi Hermawan, M.M**
NIDN 0523026601

:

Pembimbing II : **RM. Nikasius Jonet S., S Sos, M.Si**
NIDN 0518117401

:

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta


Drs. Prihatno, M.M.
NIDN 0526125901

HALAMAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desi Puspitasary
NIM : 318101162
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (D-IV)

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis *Handling Complaint* Pada *Front Office* Hotel Grand Senyum Yogyakarta” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan skripsi peneliti ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya atau penelitian orang lain kecuali acuan atau kutipan yang lazim.

Yogyakarta, Juni 2022



Desi Puspitasary

HALAMAN MOTTO

As shobru yu'ienu a'la kulli amalin
(*Abimuda, Ricky-elfaqr313*)

Hidup penuh proses dimana sesuatu yang dulu terasa sulit bahkan impossible
ternyata sudah berhasil kita taklukkan
(*Penulis*)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan kasih dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih dan karunia kepada peneliti, sehingga peneliti masih diberikan kesehatan, kesabaran, dan kekuatan dan penyusunan skripsi ini.
2. Dosen-dosen STP AMPTA Yogyakarta yang senantiasa membagikan ilmunya kepada peneliti baik secara akademis maupun non akademis.
3. Keluarga peneliti yang selalu mendukung dan mendoakan semaksimal mungkin dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Kekasih peneliti yang selalu memberi dukungan dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat peneliti yang senantiasa menjadi tempat bertukar pikiran, keluh kesah dan saling memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman seperjuangan peneliti yang senantiasa mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
7. Pak Budi dan Pak Jonet selaku dosen pembimbing peneliti yang telah senantiasa membantu dan membimbing peneliti dengan baik dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. *Last but not least*, saya berterimakasih untuk diri saya sendiri atas rasa sedih dan lelah tetapi tetap berjuang dan tidak menyerah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis *Handling Complaint* Pada *Front Office* Hotel Grand Senyum Yogyakarta”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Pariwisata dalam program studi Pengelolaan Perhotelan D-IV di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Besar harapan peneliti, semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak pelajaran, dukungan motivasi, serta bantuan berupa bimbingan berharga dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang-orang yang peneliti hormati dan cintai yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan baik ini, peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Budi Hermawan, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan masukan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. RM. Nikasius Jonet S., S.Sos, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Santosa, M.M. selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan skripsi ini.
4. Hermawan Prasetyanto, S.ST, S.Sos, M.M. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua ATP AMPTA Yogyakarta.

6. Novia Shelly Ayundha selaku Human Resources Manager yang telah memberikan ijin kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini.
7. Betta Irawanti selaku Front Office Coordinator yang telah bersedia sebagai responden untuk diwawancara dalam melakukan penelitian ini serta memberikan data sesuai yang penulis butuhkan.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca demi perbaikan pada penelitian berikutnya.

Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Yogyakarta, Juni 2022

Desi Puspitasary

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
BERITA ACARA UJIAN	ii
HALAMAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Fokus Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Hotel.....	5
2. Front Office Department.....	7
3. Complaint.....	17
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Skripsi Peneliti.....	32
D. Kerangka Pemikiran	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Teknik Cuplikan atau Subjek Penelitian	36
D. Sumber Data	36
E. Metode Pengumpulan Data	37
F. Uji Keabsahan Data	38
G. Metode Analisis Data.	40
H. Alur penelitian	41
I. Jadwal Penelitian	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi dan Hasil Penelitian	44
1. Sejarah Grand Senyum Hotel Yogyakarta	44
2. Logo	45
3. Visi dan Misi	45
4. Hotel Features dan Facilities	46
5. Hubungan Kerja Front Office dengan Department lain	54
6. Struktur Organisasi Hotel	57
7. Job Description Front Office Department	58
8. Standar Operasional Hotel	73
B. Pembahasan	75
1. Penanganan berdasarkan keluhan tamu terhadap fasilitas	75
2. Penanganan berdasarkan keluhan tamu terhadap staff.	79
3. Penanganan berdasarkan keluhan tamu terhadap pelayanan	81
4. Penanganan berdasarkan keluhan tamu terhadap unusual complaint	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Skripsi Peneliti.....	32
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Meeting Room.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Grand Senyum Hotel	45
Gambar 4.2 Grand Deluxe Double Bed	46
Gambar 4.3 Grand Deluxe Twin Bed	47
Gambar 4.4 Grand Executive Double Bed.....	47
Gambar 4.5 Grand Executive Twin Bed	48
Gambar 4.6 Royal Suite	48
Gambar 4.7 Living Room Royal Suite.....	48
Gambar 4.8 President Suite.....	49
Gambar 4.9 Living Room President Suite	49
Gambar 4.10 Bathtub President Suite	50
Gambar 4.11 Lobby Hotel.....	51
Gambar 4.12 Forest Restaurant.....	52
Gambar 4.13 Meeting Room.....	52
Gambar 4.14 Swimming Pool	53
Gambar 4.15 PlayGround.....	53
Gambar 4.16 Struktur Organisasi Hotel.....	57
Gambar 4.17 Minibar Room	78
Gambar 4.18 Pelayanan Tamu	81
Gambar 4.19 Bathroom Towels	83
Gambar 4.20 Room After Clean	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Dokumentasi

Lampiran 2 Wawancara Responden

Lampiran 3 Surat Penelitian

Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 5 Sertifikat Magang

ABSTRAK

Hotel memiliki pedoman dalam memberikan pelayanan prima yang terletak pada *front office department* sebagai bagian paling depan. Kemampuan pelayanan terletak dalam menangani keluhan tamu. Penanganan keluhan tamu yang tidak ditangani akan berdampak buruk bagi manajemen hotel. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan bagaimana penyelesaian *handling complaint* di Hotel Grand Senyum Yogyakarta. Dalam penelitian ini memiliki tujuan utama untuk mengetahui penyelesaian *Handling Complaint* oleh *Front Office department*. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Reduksi datanya yaitu merangkum, memilih dan mencatat data penting yang diperoleh dari lapangan agar menjadi informasi yang akurat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu oleh *Front Office department* Grand Senyum Hotel Yogyakarta sudah baik karena sesuai dengan analisis penulis bahwa solusi yang diberikan dalam penanganan keluhan tamu terselesaikan dengan cepat dan tepat. Penanganan keluhan yang disebabkan oleh *facilities/mekanikal* yang terjadi di hotel baik *facilities* hotel maupun kamar sudah sesuai dengan prosedur yang diterapkan. *Front office department* sudah baik dalam bekerja sama dengan *department* lain agar terciptanya penanganan keluhan dengan tata cara dan etika yang baik. Terkait keluhan yang berasal dari *staff* jarang sekali terjadi namun dalam penanganannya sangat baik dengan selalu menyapa dan memberikan pelayanan prima kepada tamu. Penanganan keluhan berdasarkan *service* yang terjadi di hotel sudah sangat baik, karyawan selalu menyelesaikannya dengan cepat dan tepat. Keluhan *unusual* merupakan keluhan diluar dugaan tetapi dalam penanganannya selalu memberikan solusi yang terbaik agar tamu merasa nyaman dan aman.

Kata kunci : Penanganan keluhan, *facilities*, *staff*, *service*, *unusual complaint*

ABSTRACT

The hotel has guidelines in providing excellent service which is located in the front office department as the front. The ability of service lies in handling guest complaints. Handling of untreated guest complaints will adversely affect hotel management. Based on this, it is necessary how to resolve the handling of complaints at the Grand Senyum Hotel Yogyakarta. In this study, the main purpose is to determine the resolution of Handling Complaints by the Front Office department. This type of research uses qualitative research methods of descriptive approach. Research methods are basically a scientific way to obtain data with a specific purpose and usefulness. The research method used in this study is a qualitative research method. The data collection techniques used are observation, interviews, documentation and literature studies. The data reduction is to summarize, select and record important data obtained from the field so that it becomes accurate information. The results of this study show that the handling of guest complaints by the Front Office department of Grand Senyum Hotel Yogyakarta is good because it is in accordance with the author's analysis where the solutions provided in handling guest complaints are resolved quickly and precisely. The handling of complaints caused by facilities / mechanics that occur in the hotel, both hotel facilities and rooms, is in accordance with the procedures applied. The front office department has been good in cooperating with other departments in order to create complaint handling with good procedures and ethics. Related to complaints from staff rarely occur but the handler is very good by always greeting and providing excellent service to guests. The handling of complaints based on the service that occurs at the hotel is very good, where employees always resolve them quickly and precisely. Unusual complaints are complaints that are unexpected but in their handling always provide the best solution so that guests feel comfortable and safe.

Keywords : Complaint handling, facilities, staff, service, unusual complaint

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pariwisata merupakan sebuah industri yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan yang mencakup beberapa komponen dan bidang-bidang yang saling berhubungan. Pariwisata juga merupakan kegiatan yang menopang beberapa bidang usaha yang berkecimpung didalamnya. Terdapat banyak negara lebih khusus daerah tujuan wisata sejak beberapa tahun terakhir mengedepankan pariwisata sebagai sektor unggulan di dalam perolehan devisa, penciptaan lapangan kerja, maupun pengentasan kemiskinan. Industri pariwisata membawa dampak positif bagi masyarakat setempat dalam meningkatkan perekonomian. Pariwisata juga menambah pendapatan daerah di tempat wisata itu berada dengan semakin bertambahnya jumlah wisatawan.

Wisatawan yang berada di suatu destinasi membutuhkan tempat sebagai sarana prasarana yang biasa disebut dengan akomodasi, sehingga dapat menjadi salah satu usaha yang terbilang cukup signifikan di daerah wisata. Adapun akomodasi tersebut diantaranya menawarkan penyewaan kamar, makan dan minuman serta penyediaan pelayanan penunjang lain yang bersifat komersial. Jenis akomodasi tersebut biasa disebut dengan hotel.

Hotel memiliki pedoman utama dalam memberikan pelayanan prima untuk mengedepankan kepuasan tamu. Hal tersebut membutuhkan sumber

daya manusia yang mempunyai kapasitas dan kemampuan yang baik. Kemampuan tersebut berguna dalam memenuhi segala kebutuhan tamu secara tepat dan cepat, sehingga dapat menyediakan jasa yang terletak pada pelayanan. Adapun salah satu departement yang terkait dengan pelayanan tersebut adalah *Front Office*.

Front Office merupakan *department* yang berada di bagian paling depan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan informasi, pemesanan kamar baik saat proses *check-in* maupun *check-out*. Pelayanan yang diberikan oleh *Front Office* merupakan penghubung antara manajemen hotel dan tamu. Hal tersebut memerlukan kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan karyawan guna menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Kemampuan pelayanan juga terletak dalam menangani keluhan tamu.

Keluhan tamu menjadi hal yang sering dilakukan oleh pelanggan hotel dengan demikian keluhan yang disampaikan dari para tamu perlu diterima dan diselesaikan dengan sebaik mungkin. Tamu selalu menginginkan segala kebutuhannya dapat dipenuhi oleh hotel. Asumsi tersebut dianggap wajar, mengingat bahwa tamu mengharapkan pelayanan yang seimbang dengan biaya yang telah dikeluarkan. Setiap keluhan tamu akan berguna menjadi bahan untuk memperbaiki diri, guna mencapai kepuasan pelanggan. Hal tersebut yang harus selalu dijaga dan diupayakan dengan baik oleh sebab itu perlu adanya penanganan.

Penanganan keluhan tamu sangat penting mengingat bahwa kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam hal pelayanan, apabila tidak ditangani maka akan berdampak buruk bagi manajemen hotel. Beberapa hotel sering mengabaikan metode tentang *handling complaint*. Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian di Hotel Grand Senyum Yogyakarta terkait penerapan *handling complaint* di *front office department*. Penelitian ini berjudul “Analisis *Handling Complaint* pada *Front Office* Hotel Grand Senyum Yogyakarta.”

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis hasil penelitian maka penelitian ini difokuskan pada masalah penelitian terkait bagaimana penyelesaian *Handling Complaint* di Hotel Grand Senyum oleh *front office department*. Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini tidak terlalu luas di dalam mencari rangkaian permasalahan dan pembahasan yang lebih mengarah kepada pemahaman yang lebih baik.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah yang telah dipaparkan, peneliti memiliki tujuan utama untuk mengetahui penyelesaian *Handling Complaint* oleh *front office department*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Acuan referensi bagi peneliti berikutnya terkait implementasi *Handling Complaint*.

2. Manfaat Praktis

Masukan bagi pengelola dalam menangani keluhan tamu.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah ringkasan penelitian-penelitian sebelumnya tentang topik tertentu.

1. Hotel

a. Definisi Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat penting, hal ini terbukti dengan banyaknya jumlah hotel yang berdiri di lingkungan pariwisata. Ada dua definisi mengenai hotel

1) Hotel menurut buku *Managing Front Office Operation*

Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabot dan menikmati hiasan-hiasan lainnya yang ada didalamnya.

2) Hotel menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2011 tanggal 31 September 2001 Pasal 1

Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan

dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.

b. Jenis-jenis Akomodasi

1) Akomodasi komersial

Akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk mencari keuntungan (*profit*) yang sebesar-besarnya. Jenis akomodasi ini adalah hotel, motel, losmen, *inn*, dan lain-lain.

2) Akomodasi semi komersial

Akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk tujuan non komersil, yaitu tidak mencari keuntungan atau semata-mata untuk tujuan sosial atau bantuan secara cuma-cuma, namun khusus untuk golongan/kalangan tertentu dan juga untuk tujuan tertentu. Jenis akomodasi ini adalah asrama mahasiswa/pelajar, asrama milik yayasan, asrama pelatihan, panti jompo, pondok pesantren, panti rehabilitasi, rumah sakit.

3) Akomodasi non komersial

Akomodasi yang didirikan tidak untuk tujuan mencari keuntungan, tetapi semata-mata untuk tujuan sosial atau sebagai bantuan secara cuma-cuma, antar lain : mess, wisma, *guest house*, rumah-rumah panti asuhan, pemondokan dalam

gereja, villa yang dimiliki secara pribadi, family holiday homes, perkemahan.

2. Front Office Department

a. Pengertian *Front Office*

Kantor depan (*Front office*) adalah istilah yang sering digunakan di hotel untuk merujuk kepada *department* atau bagian yang berhadapan dengan pelanggan yang berhubungan dengan pemberian layanan reservasi, penerimaan tamu, alokasi kamar, informasi tamu, penagihan, dan pembayaran. (Agus Sambodo, 2020: 3)

Hotel kecil fungsi kantor depan dapat dilakukan oleh satu orang di area resepsionis, antara lain: menjawab telepon masuk, menerima pesanan kamar, menyambut dan mendaftarkan tamu, penagihan dan pemrosesan operasional pembayaran, dan sebagainya. Di hotel besar, mungkin ada departemen atau bagian terpisah yang membagi tanggung jawab secara rinci, meliputi:

- 1) Telephone Operator : Menerima dan mengarahkan panggilan telepon.
- 2) *Reservations* : Menerima pemesanan kamar.
- 3) *Reception (Front Desk)* : Menyambut dan mendaftarkan tamu.
- 4) *Concierge/Enquiries* : Menjawab pertanyaan tamu dan pengunjung, menangani surat dan kunci tamu, menangani

penyewaan mobil, pemesanan tur, dan tiket hiburan untuk para tamu.

- 5) *Billing Office* : Menyiapkan akun dan tagihan tamu.
- 6) *Cashier* : Menerima pembayaran tamu dan memproses transaksi keuangan lainnya (seperti pertukaran mata uang asing).
- 7) *Guest Relations* : Menangani masalah dan keluhan tamu, dan berurusan dengan tamu *VIP* dan tamu dengan kebutuhan khusus.
- 8) *Uniformed Staff* : *Portir* bagasi, petugas *lift*, penjaga pintu, petugas ruang ganti, petugas garasi atau parkir *valet* dan sebagainya.

b. Pentingnya Aktivitas *Front Office*

Aktivitas di kantor depan dikatakan penting karena beberapa alasan, kantor depan merupakan bagian yang melakukan kontak pertama dengan calon tamu atau tamu dengan hotel - baik secara tertulis, melalui telepon atau secara langsung dan, oleh karenanya, merupakan sumber kesan pertama yang penting, yang dapat membantu pelanggan atau calon tamu untuk memutuskan apakah akan menginap di hotel atau tidak. Dalam hal ini bagian kantor depan akan berhadapan dengan kondisi memenangkan atau kehilangan calon pelanggan.

Mempengaruhi pikiran pelanggan tentang hotel. Dalam istilah *psikolog* disebut “efek halo”, kesan pertama yang baik dapat membuat para tamu cenderung memikirkan kamar dan fasilitas hotel dengan baik, layanan yang diberikan selama tinggal dan seterusnya. Kesan pertama yang buruk dapat membuat pelanggan waspada untuk “sinyal” buruk lainnya, dan cenderung untuk menemukan kesalahan. Kantor depan adalah “pusat layanan” hotel, area di mana sebagian besar kontak dan transaksi tamu berlangsung selama tamu menginap. Oleh karena itu, pengalaman tamu tentang “layanan hotel” terutama dibentuk oleh staf dan prosedur yang ada di kantor depan. Ini penting karena kualitas dan gaya layanan merupakan faktor utama dalam :

- 1) Memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi para tamu.
- 2) Membantu hotel untuk 'menonjolkan' dari para pesaingnya, yang mungkin memiliki kamar dan fasilitas serupa.
- 3) Memastikan bahwa para tamu ingin kembali lagi, dan sementara itu akan memberikan kesan positif dari hotel, atau merekomendasikannya, kepada orang lain.

Hotel mengandalkan promosi positif dari mulut ke mulut, dan jelas tidak ingin tamu menyebarkan kesan negatif, terutama melalui media sosial yang memungkinkan pelanggan memberi

tahu ribuan calon pelanggan lain. *Front Office* memiliki tanggung jawab khusus untuk menangani masalah dan keluhan para tamu.

Front Office adalah pusat komunikasi hotel, di mana informasi dipertukarkan oleh dan dengan semua departemen hotel lainnya. *Front Office* adalah pusat administrasi hotel, tempat reservasi dicatat, alokasi kamar direncanakan, status kamar dipantau, tagihan tamu disiapkan, pembayaran diproses, catatan disimpan, tampilan informasi dipertahankan, dan seterusnya. Jika semua tugas ini tidak dilakukan secara efisien, maka hotel hanya akan berhenti berfungsi.

c. Operasional *Front Office*

Ada dua kategori di dalam operasional kantor depan hotel, yaitu :

1) Operasional Kantor Bagian Depan (*Front of The House Operations*)

Operasional kantor bagian depan ini dapat dilihat oleh para tamu hotel. Para tamu dapat berinteraksi dan melihat kegiatan pada bagian ini. Oleh karena itu, nama *front of the house operations* mencakup kegiatan :

- a) Berinteraksi dengan para tamu untuk menangani permintaan kamar.
- b) Memeriksa ketersediaan kamar dan menetapkan kamar untuk tamu.
- c) Mengumpulkan informasi detail saat pendaftaran tamu.

- d) Membuat akun/ rekening tamu dengan sistem akuntansi kantor depan.
 - e) Menerbitkan kunci kamar untuk tamu.
 - f) Memeriksa pembayaran tamu pada saat berangkat.
- 2) Operasional Kantor Bagian Belakang (*Back of The House Operations*).

Staf pada bagian ini melakukan kegiatan pelayanan dan pekerjaan tanpa kehadiran tamu atau ketika keterlibatan tamu tidak diperlukan. Operasional pada bagian ini meliputi kegiatan seperti :

- a) Menentukan jenis tamu (baru/ berulang) dengan memeriksa *database*.
- b) Memastikan *preferensi* tamu untuk memberikan sentuhan pribadi pada layanan hotel.

d. Peralatan dan Perlengkapan Kerja *Front Office*

1) *Computer*

Saat ini di Grand Senyum Hotel maupun hotel berbintang sebagian besar menggunakan perangkat *computer* (meliputi *Hardware*, dan *Software*). Untuk *hardware*, tentunya dibutuhkan *CPU*, *monitor*, *printer*, *mouse*, *server* yang spesifikasinya memenuhi syarat untuk penunjang kerja *front office*.

2) *EDC (Electric Data Capture) Machine*

EDC Machine digunakan untuk menangani pembayaran dari tamu yang menggunakan kartu debit atau kartu kredit. Pada umumnya setiap perusahaan kartu kredit atau bank memberikan satu mesin *EDC* untuk ditempatkan di kasir kantor depan. Untuk menggunakan alat ini, dibutuhkan hubungan listrik dan jaringan telepon.

3) *Calculator*

Calculator merupakan mesin penghitung yang sangat berguna dalam melakukan penghitungan manual. Meskipun pada program komputer sudah terdapat program kalkulator, namun kalkulator manual tetap harus tersedia, karena lebih praktis digunakan dan sangat membantu apabila terjadi pemadaman listrik. Alangkah baiknya menggunakan *calculator* 12 digit, dengan layar yang memadai, sehingga memberikan kenyamanan dalam bekerja.

4) *Stationary*

Stationary adalah perangkat tulis menulis yang harus ada dalam kegiatan di kantor depan. Peralatan seperti pulpen, pensil, penghapus, buku, kertas, dan kwitansi harus tersedia dan dapat digunakan untuk bekerja.

5) *House Bank*

House Bank adalah uang yang digunakan sebagai alat penyusukan atau kembalian.

6) *Information Rack* (Rak Informasi)

Rak yang digunakan untuk menyelipkan slip tamu. Slip tersebut tersusun secara berabjad atas nama-nama tamu yang menginap di hotel. Apabila tamu pergi (*check-out*) slip tamu akan diangkat.

7) Formulir-formulir

Formulir digunakan untuk mengisi/memasukkan data-data yang dibutuhkan untuk penyusunan laporan kerja kantor depan, seperti :

- a) *Cash receipt*/kuitansi, digunakan untuk mencatat penerimaan kas/uang tunai atas pendapatan hotel.
- b) *Master bill/guest bill* (rekening tamu), untuk mencatat seluruh transaksi tamu selama menginap di hotel.
- c) *City ledger transfer* formulir, digunakan untuk mencatat transaksi piutang (*receivable*) dari travel agent maupun pelanggan hotel lainnya.
- d) *House bank report*, adalah formulir yang digunakan untuk mencatat kondisi uang kas untuk disetor ke *general cashier* dan untuk shift berikutnya.

e) *Cash transmittal list/remittance of fund*, adalah amplop yang digunakan untuk menyetorkan uang tunai hasil penerimaan dalam satu shift kerja kasir kantor depan kepada *general cashier*.

e. Penampilan Karyawan *Front Office*

Penampilan dan pelayanan yang baik akan membuat tamu senang dan kerasan tinggal di hotel tempat kita bekerja. Seseorang yang bekerja di *Front Office* harus memperhatikan beberapa hal yang penting, sebagai berikut ini :

- 1) Kesan pertama yang selalu diingat tamu adalah kesan saat bertemu pertama kali dengan kita. Bila tamu yang datang dan tinggal di hotel kita mendapatkan kesan pertama yang baik, tamu tersebut akan datang kembali ke hotel kita.
- 2) Tamu yang datang ke hotel akan dilayani oleh petugas hotel. Kesan baik atau buruk yang didapat tamu dari petugas hotel sebenarnya adalah kesan terhadap manajemen hotel. Karena itu, peran karyawan sangatlah besar untuk membentuk kesan yang baik bagi hotel.
- 3) Penampilan kita harus meyakinkan para tamu sehingga mereka puas terhadap pelayanan kita dan nyaman.
- 4) Semua karyawan yang langsung berhadapan dengan tamu harus dalam keadaan siap kapan saja dihubungi tamu, berpenampilan menarik, rapih, dan ramah.

f. Penampilan Pribadi Karyawan *Front Office*

1) Kebersihan dan kerapian diri

Karyawan yang berhadapan dengan tamu harus memenuhi syarat kebersihan pribadi sehingga tamu mempunyai kesan baik terhadap standar kebersihan hotel pada umumnya. Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk menjaga kebersihan dan kerapian diri adalah sebagai berikut :

- a) Mandi.
- b) Merawat kaki dan tangan.
- c) Merawat mulut dan gigi.
- d) Kerapian rambut.
- e) Tidak berkumis dan berjenggot.
- f) Kosmetik tidak berlebih dan perhiasan tidak mencolok.
- g) Seragam yang rapih dan menarik.
- h) Sepatu harus dalam keadaan baik.

2) Sikap Ramah

Sikap ramah yang dimaksud meliputi hal-hal berikut :

- a) Ramah dan sopan.
- b) Mau membantu tamu yang kesulitan.
- c) Baik hati.
- d) Berbahasa dan berpenampilan baik.
- e) Harus mempunyai sikap sabar dan mencintai pekerjaannya.

3) Mengucapkan salam

Ucapkan salam yang tulus akan menimbulkan keakraban misalnya:

- a) Selamat pagi, siang, sore, atau malam.
- b) Selamat datang dan selamat jalan.
- c) Maaf .
- d) Terimakasih.

4) Sopan berbicara

Berbicara yang baik meliputi :

- a) Suara dan irama yang jelas dan tepat.
- b) Menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dan tidak bertele-tele.
- c) Serius, ramah, dan memahami bahan pembicaraan dengan baik.
- d) Menjadi pendengar yang baik agar komunikasi bisa berlangsung dengan baik.

5) Menyambut tamu

Segala bentuk pelayanan kepada tamu harus sesuai dengan prosedur sehingga tamu mempunyai kesan yang baik terhadap karyawan hotel maupun manajemen hotel.

3. Complaint

a. Definisi *Complaint*

Ekspresi yang timbul akibat adanya perbedaan antara persepsi (apa yang dilihat) dan ekspektasi (apa yang diharapkan pelanggan). Ekspresi atau wujud ketidakpuasan yang membutuhkan tanggapan. (Putri, Emita Devi Hari, 2018: 64)

b. Jenis-jenis *complaint*

1) *Facilities/Mechanical Complaint* (keluhan mengenai fasilitas).

Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan karena adanya fasilitas yang kurang atau tidak sesuai yang diinginkan. Hal ini kerap dialami terkait :

- a) Wifi tidak stabil.
- b) AC atau minibar yang kurang dingin.
- c) Bermasalah dengan kunci kamar.
- d) Saluran pada televisi.

2) *Staff/Attitudinal Complaint* (keluhan mengenai kinerja/pelayanan karyawan).

Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan, karena sikap petugas yang kurang baik atau negatif pada saat melayani pelanggan. Hal ini kerap kali dialami pelanggan terkait :

- a) Kurang ramah.

b) Kurang teliti.

3) *Service Related Complaint* (keluhan mengenai pelayanan yang tidak baik).

Biasanya keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri yang tidak baik.

Terkait :

a) Proses pada saat registrasi.

b) Pelayanan di bagian Food & Beverage.

c) Pelayanan di bagian Housekeeping, dsb.

4) *Unusual Complaint* (keluhan yang bersifat khusus).

Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang di mata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar.

a) Terdapat gangguan serangga atau binatang yang masuk kedalam kamar.

b) Barang yang tertinggal.

c. Alasan Pelanggan enggan menyampaikan keluhan

1) Keluhan membuang waktu dan tenaga.

2) Keluhan tidak akan memberikan manfaat.

3) Pelanggan tidak tahu harus kemana mengajukan keluhan.

4) Pelanggan merasa malu untuk menyampaikan keluhan.

d. Prosedur Menangani Keluhan

1) Tetap tenang.

- 2) Memberikan kesempatan pelanggan untuk menyatakan keluhannya.
- 3) Memberikan pelanggan perhatian penuh.
- 4) Dengarkan dengan seksama.
- 5) Hindarkan suara yang keras dan kata-kata kasar.
- 6) Hindarkan memotong pembicaraan tamu.
- 7) Jangan menyalahkan rekan kerja dan manajemen.
- 8) Jangan menyalahkan keadaan.
- 9) Jangan menyalahkan tamu.
- 10) Ajukan pertanyaan.
- 11) Membenarkan masalah, jangan berdebat, dan jangan mengatakan tidak setuju.
- 12) Meminta maaf atas kejadian yang tidak menyenangkan.
- 13) Menerima keluhan dengan penuh perhatian.
- 14) Tunjukkan kepada tamu bahwa kita siap menindaklanjuti permintaannya atau meminta kejelasan dari atasan.
- 15) Menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat.
- 16) Kembalilah kepada tamu setelah selesai melakukan sesuatu baik berhasil atau gagal.
- 17) Ucapkan terimakasih kepada tamu karena kritik membangun yang telah diberikan.
- 18) Meminta maaf sekali lagi.

e. Penanganan Keluhan

Menangani keluhan pelanggan secara lebih dini adalah suatu sikap yang bijaksana dan tepat karena perusahaan akan lebih mampu mengantisipasi hal-hal yang dapat merugikan.

Sekecil apapun kekecewaan pelanggan adalah merupakan keluhan yang harus segera ditangani. Disinilah para petugas pelayanan harus mampu mengatasi keluhan tersebut agar tidak semakin membesar dan berdampak kurang baik bagi perusahaan. Ada beberapa kiat dalam menangani keluhan pelanggan yaitu:

- 1) Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi pelanggan, petugas tidak boleh ikut marah walaupun hati sakit mendengar omelan pelanggan.
- 2) Dengarkanlah dengan penuh perhatian semua keluhan pelanggan, sedapat mungkin hidupkan suasana penuh keakraban. Petugas pelayanan tidak dibenarkan membuat janji-janji hanya untuk menyenangkan pelanggan, padahal janji tersebut di luar kewenangannya.
- 3) Berikanlah rasa simpatik dan ikut merasakan kesulitan yang menimpa pelanggan.
- 4) Tanggapilah keluhan tersebut dengan baik, sertakan ucapan maaf yang tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan.

f. Standar Operasional Prosedur Penanganan Keluhan

Berikut ini adalah sebuah contoh *SOP* penanganan keluhan pelanggan untuk sebuah perusahaan. Ingatlah bahwa bentuk *SOP* itu sendiri bisa dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan dan keadaan dari masing-masing perusahaan tersebut.

1) Tujuan

Mengatur tata cara menerima dan menangani berbagai bentuk keluhan dari para pelanggan baik dalam bentuk lisan dan tulisan untuk bisa mencapai perbaikan kinerja, kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan.

2) Ruang Lingkup

Meliputi segala tindakan yang dimulai dari penerimaan keluhan, identifikasi keluhan, pencarian berbagai solusi, pemilihan solusi atau jalan keluar dan penerapan solusi untuk menjawab keluhan pelanggan.

3) Definisi

Keluhan adalah segala jenis kritik, saran atau masukan dari para pelanggan atau pengguna produk yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan mengenai kinerja dari perusahaan ataupun mengenai produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

4) Tolak Ukur

Kemampuan untuk bisa menyelesaikan keluhan dari pelanggan sehingga tidak merembet menjadi masalah yang jauh lebih besar dalam waktu secepat-cepatnya.

5) Rincian Prosedur

a) Menentukan pihak yang bertanggung jawab untuk menerima dan melayani keluhan.

b) Menerima bentuk keluhan yang masuk sesuai dengan bentuknya:

(1) Bila sang pelanggan datang secara langsung untuk menyampaikan keluhan, maka pelanggan tersebut bisa dipersilahkan untuk duduk, kemudian pihak yang bertanggung jawab hendaknya menemui pelanggan tersebut untuk mendengarkan, menerima dan menyelesaikan keluhan dengan tepat dan cepat.

(2) Bila keluhan disampaikan melalui telepon, maka pihak yang dari layanan pelanggan hendaknya menanyakan identitas dari sang pelanggan kemudian menanyakan jenis keluhan yang ada dan menyelesaikannya.

- (3) Bila keluhan disampaikan melalui bentuk tulisan baik surat atau *email*, maka surat tersebut hendaknya direspon dengan baik dan diselesaikan.
- c) Mengklasifikasi jenis keluhan berdasarkan tipenya. Ada dua tipe keluhan yang akan ditangani oleh dua pihak yang berbeda yaitu:
 - (1) Keluhan dalam bentuk pelayanan.
 - (2) Keluhan karena proses operasional berupa kualitas produk yang ditawarkan.
- d) Pihak yang terkait hendaknya memberikan alternatif solusi yang paling tepat untuk permasalahan yang terjadi.
- e) Memutuskan solusi mana yang terbaik untuk pelanggan dan perusahaan. (Ika Puji Saputri, 2019: 26-28)

B. Penelitian Terdahulu

1. Oza Syafriani (2016) dengan judul “Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office di Grand Rocky Hotel Bukit Tinggi”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keluhan yang dilakukan oleh tamu terhadap karyawan *front office* yang kurang tanggap dan kurang merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan tidak adanya konfirmasi serta klarifikasi permasalahan yang baik kepada tamu.

Penelitian terdiri dari 4 indikator yaitu *hear them out*, *emphatize*, *apologize*, dan *taking action and follow up*. Jenis penelitian *deskriptif* dengan data *kualitatif*. Teknik pengumpulan data menggunakan

metode wawancara, observasi, dan dokumentasi serta pengambilan sample dengan *snowball* sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi menggunakan metode *HEAT* sebagai berikut: 1) karyawan front office sudah mendengarkan dengan seksama, menghargai, merespon secara aktif dan memahami tamu, 2) karyawan front office sudah ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu, 3) karyawan front office sudah meminta maaf kepada tamu dan sikap rendah hati, 4) karyawan front office sudah melakukan klarifikasi, solusi, persetujuan dan mengambil tindakan dan follow up.

2. Cucun Ermi Rahmawati (2017) dengan judul “Handling Customer Komplain di Bidang Perhotelan”.

Komplain merupakan bentuk ketidakpuasan seseorang terhadap produk/jasa yang ditawarkan. Komplain yang tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan kerugian besar bagi perusahaan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi komunikasi dalam menangani komplain tamu untuk membentuk citra positif hotel Sahid Montana Malang. Penelitian ini membahas mengenai handling customer complaint di bidang Perhotelan.

Metode penelitian ini yaitu menggunakan teknik wawancara mendalam dengan *front office & public relations* Hotel Sahid

Montana Malang, menggunakan metode observasi lapang dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi “*Making it Right*” digunakan sebagai suatu upaya dalam *handling customer complaint* untuk membentuk citra positif Hotel Sahid Montana Malang. Strategi yang digunakan dalam hal tersebut ada beberapa proses yang dilakukan yaitu perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi. Adapun dalam penerapannya memperhatikan elemen komunikasi yaitu komunikator, pesan, media, komunikan, dan efeknya untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal yang dilakukan dalam menangani komplain pelanggan oleh Hotel Sahid Montana mengaplikasikan konsep *handling complaint* yaitu *hear them out, empathy, apologize*, dan *taking action & follow up* untuk membentuk citra positif hotel Sahid Montana sebagai hotel yang memberikan pelayanan terbaik.

3. Aces Vio Patra (2016) dengan judul “Strategi Guest Relation Officer dalam menangani keluhan tamu di Hotel Santika Premier Jogja”

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, juga berfungsi sebagai *diplomat, recordkeeper, information source, psychologist* dan *sales person*.

Rumusan masalah dalam kertas karya ini adalah untuk menemukan strategi *Guest Relations Officer* dalam menangani keluhan tamu di Hotel Santika Premiere jogja, untuk menemukan tugas dan tanggung jawab *Guest Relations Officer* di Hotel Santika Premiere Jogja, untuk menemukan hubungan *Guest Relations Officer* dengan departemen lain di Hotel Santika Premiere Jogja, dan untuk mengenal karakter tamu sehingga dapat memberikan pelayanan secara baik. Keluhan merupakan hasil evaluasi keberhasilan suatu hotel, maka sangat diperlukan strategi untuk menangani keluhan tamu yang terjadi di Hotel Santika Premiere Jogja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan disusun serta diuraikan secara deskriptif.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan adalah Peranan *Guest Relations Officer* merupakan bagian penting dari *Front Office Department* sebagai penghubung antara tamu hotel dengan Hotel Santika Premiere Jogja. Tugas dan tanggungjawab *Guest Relations Officer* sangat dituntut untuk sempurna dalam melakukan kegiatan operasional dengan baik. Hubungan kerja sama antara *Guest Relations*

Officer dengan departemen lain sangatlah penting, terutama dalam hal penyampaian informasi yang jelas sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Santika Premiere Jogja.

4. Sadira Firdausi (2020) dengan judul “Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Guest Relations Desk di Hotel Swiss-BelBoutique Yogyakarta dan Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta”

Pesatnya pertumbuhan hotel di Yogyakarta 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 Hotel SwissBelboutique Yogyakarta dan Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta, terdapat satu fenomena yang secara khusus dibentuk untuk mengatasi hal tersebut yang dikenal dengan *Guest Relations Desk*. Penanganan keluhan yang dilakukan dan ditangani secara khusus oleh Guest Relations Desk ini merupakan bagian dalam strategi *handling complaint* dan bertujuan agar penanganan keluhan lebih fokus dan dapat menjawab keluhan dengan maksimal.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis strategi yang digunakan khususnya dalam penanganan keluhan serta faktor pendukung dan penghambat penanganan keluhan oleh *Guest Relations Desk* di Hotel Swiss-Belboutique Yogyakarta dan Hotel

Platinum Adisucipto Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan *paradigma konstruktivisme* sebagai metode penelitian dengan pendekatan *kualitatif*. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan dilanjutkan dengan wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan untuk menjadi dasar penelitian ini adalah Teori *Public Relations*, Peran *Public Relations* dan teori *Handling Complain*.

Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa *Guest Relation Officer* adalah salah satu bagian yang bekerja pada *Guest Relation Desk* dengan tugas khusus untuk penanganan keluhan dari tamu yang merasakan ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan. Hal yang dilakukan *GRO* di Hotel Swiss-Belboutique dan Platinum Adisucipto Yogyakarta sebagai bagian dari strategi penanganan keluhan berupa adanya tahap pendengaran keluhan, permintaan maaf, sistem *crosscheck* serta sistem *recovery* untuk tamu. Adapun dalam menangani keluhan tiap masing-masing hotel dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pendukung yang berkaitan dengan kompleksnya detail *SOP* yang diterapkan dan menjadi kekuatan penanganan keluhan dan penghambat yang berasal dari kondisi emosional tamu yang dapat memperlambat terselesaikannya keluhan. Secara keseluruhan, dalam penanganan keluhan oleh *Guest Relations Desk* hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta memiliki detail *SOP* yang lebih lengkap dibandingkan hotel Swiss-Belboutique Yogyakarta. Adapun dalam menangani keluhan *Guest Relations Desk* di hotel

Platinum Adisucipto Yogyakarta memiliki *system double crosscheck* pada *SOP* yang dijalankan. Maka dengan dilakukannya *double crosscheck* akan merumuskan penanganan yang tepat serta detail dalam meminimalisir datangnya keluhan serupa setelah keluhan terselesaikan.

5. Fanny Maharani Suarka, Putu Ratih Pertiwi, Ida Bagus Dwi Setiawan (2018), dengan judul penelitian jurnal kepariwisataan dan hospitalitas “Upaya Guest Relations Officer dalam Menangani Keluhan Tamu Peserta MICE di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua Bali”

Perkembangan program *MICE* di Bali sebagai bagian dari Perkembangan Pariwisata Bali dapat dikatakan mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. ITDC Nusa Dua Bali yang dulunya dikenal dengan Bali *Tourism Development Corporation* memiliki fasilitas terbaik di Bali untuk kegiatan *MICE* ini. Delegasi atau Tamu peserta *MICE* adalah tamu yang memiliki spesialisasi tujuan khusus sehingga memerlukan pelayanan yang khusus juga terutama dalam menghadapi kendala ataupun adanya keluhan. Keluhan Tamu *MICE* ditangani oleh seorang *Guest Relation Officer* di hotel mereka menginap.

Upaya *GRO* dalam menangani Keluhan Tamu *MICE* inilah yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, data yang diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam dengan Pihak ITDC, dan para *GRO* dari hotel-hotel yang menjadi tempat menginap para peserta

MICE. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji aspek *MICE* dari sisi pelayanan yang diberikan hotel tempat peserta menginap. Data diperoleh dengan melakukan wawancara dengan pihak ITDC dan para *GRO* serta *HRD* hotel. Analisis *deskriptif kualitatif* digunakan dalam menganalisis data wawancara.

Hasil tabulasi wawancara umumnya keluhan terkait waktu dan komunikasi. Ada sepuluh tahapan upaya penanganan komplain, dan kendala dalam upaya umumnya karena *SOP* khusus belum dimiliki pihak hotel untuk tamu *MICE*. Tanggapan pihak penyelenggara pada penanganan keluhan tamu *MICE* ada dalam kategori baik selama perkembangan program *MICE* di kawasan ITDC. Optimalisasi dalam penanganan tamu *MICE* terkait *SOP* penanganan tamu *MICE*, perjanjian lebih menghusus dengan penyelenggara, dan peningkatan teknologi komunikasi.

6. Megawati (2018), dengan judul penelitian jurnal komunikasi KAREBA “Complaint Handling Study Kasus Strategi Penanganan Keluhan Hotel The Rinra Makassar”

Hotel The Rinra Makassar merupakan salah satu Hotel bintang 5 di Makassar, dan merupakan hotel bintang 5 kedua di Makassar. Hotel dengan konsep *luxury* Hotel ini menjadi salah satu destinasi wisata yang menarik karena menawarkan berbagai fasilitas yang menarik. Hotel sebagai industri di bidang *hospitality* tidak bisa dipisahkan oleh berbagai masalah termasuk didalamnya *complaint*/keluhan, karena itu

peneliti menganggap perlu untuk meneliti strategi dalam menangani *complaint* di Hotel The Rinra Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Hotel The Rinra Makassar dalam menangani keluhan yang terjadi di lingkup Hotel The Rinra Makassar. Penelitian ini dilakukan terhadap Management Hotel The Rinra Makassar serta Tamu yang pernah melakukan *complaint* di Hotel tersebut. Teknik pengampilan sample adalah *purposive* sample dengan memiliki informan yang dianggap *kredibile* dalam menangani *complaint* di Hotel The Rinra Makassar. Hal tersebut dilakukan dengan mewawancarai informan tersebut serta mengolah data dengan menggunakan analisis isi.

Hasil penelitian dalam penerapan strategi menangani *complaint* di Hotel The Rinra Makassar adalah mengacu pada *Standart Operational Procedure (SOP)* yaitu yang pertama adalah dengan “*listening*” yang kedua adalah “*empaty*” yang ke tiga adalah “*reasure*” dan yang keempat adalah “*remedy*”. Selain *SOP* Management juga menerapkan fungsi pengawasan, *feedback* dan evaluasi terhadap program tersebut. Program strategi penanganan *complaint* Hotel The Rinra cukup memuaskan kepada tamu hotel The Rinra, yang menyatakan bahwa mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian saran yang diberikan adalah memberikan *training* terkait *complaint handling strategy* terhadap

staff Hotel The Rinra, serta memperkaya bahasa asing yang dimiliki oleh staff tersebut.

C. Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Skripsi Peneliti

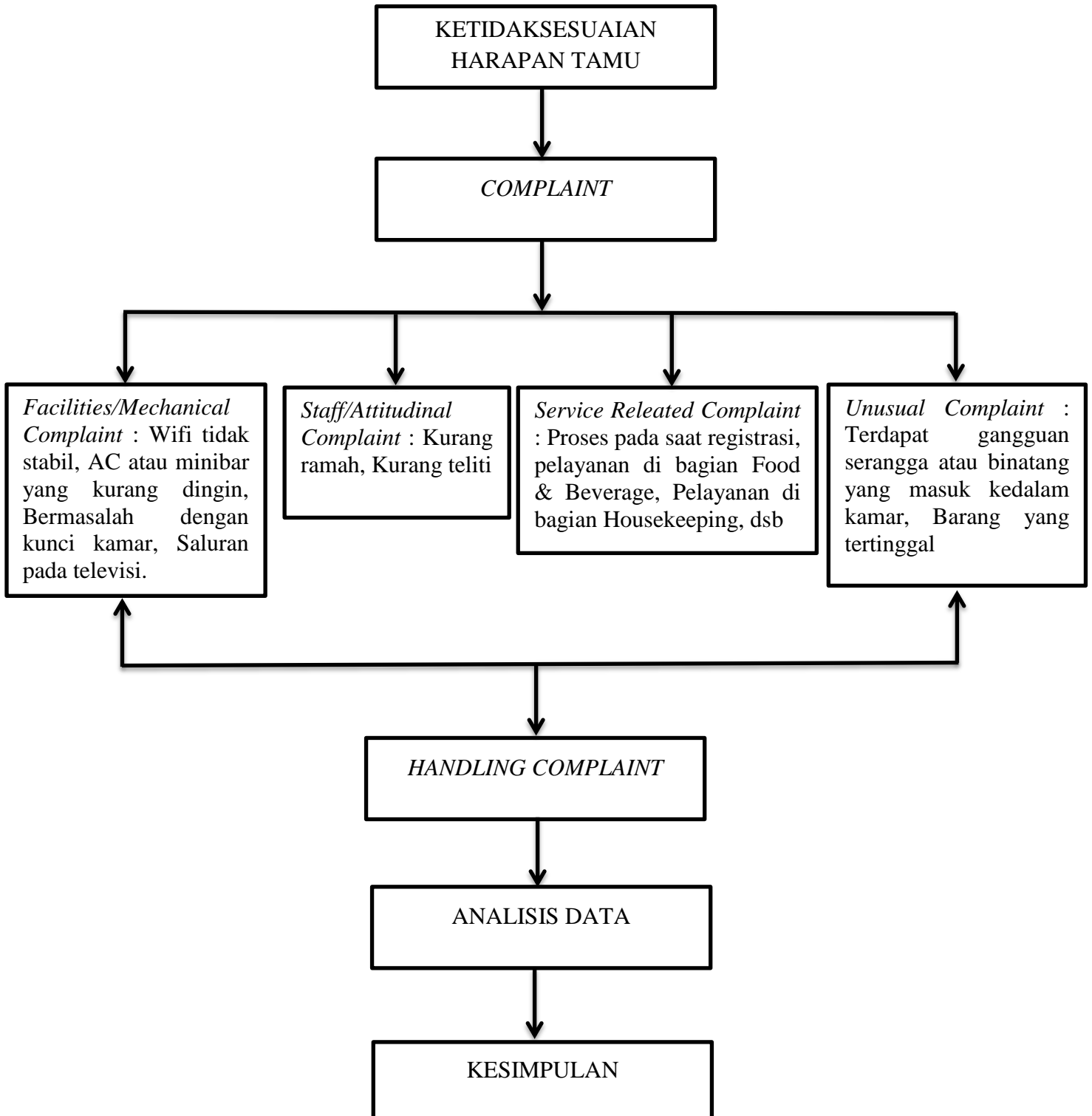
Berikut ini merupakan table perbedaan antara penelitian terdahulu dengan skripsi peneliti :

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Skripsi Peneliti
Sumber : Hasil Pemikiran Peneliti

Perbedaan	Penelitian Terdahulu	Proposal Peneliti	Skripsi Peneliti
Latar belakang	<p>Penelitian Terdahulu yang pertama</p> <p>Latar belakang :</p> <p>Keluhan yang dilakukan oleh tamu terhadap karyawan front office yang kurang tanggap dan kurang merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan tidak adanya konfirmasi serta klarifikasi permasalahan yang baik kepada tamu.</p>	Latar belakang :	<p>Penanganan keluhan tamu sangat penting mengingat bahwa kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam hal pelayanan maka diperlukan adanya penerapan <i>handling complaint</i> oleh <i>front office</i>.</p>
Tujuan penelitian	<p>Penelitian Terdahulu yang kedua</p> <p>Tujuan penelitian :</p> <p>Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana strategi komunikasi dalam menangani komplain tamu untuk membentuk citra positif hotel sahid montana Malang.</p>	Tujuan penelitian :	<p>Mengetahui penyelesaian <i>Handling Complaint</i> oleh <i>front office department</i>.</p>
Fokus masalah	<p>Penelitian Terdahulu yang ketiga</p> <p>Fokus masalah :</p> <p>Untuk menemukan strategi <i>Guest Relations Officer</i> dalam menangani keluhan tamu di Hotel Santika Premiere jogja, untuk menemukan tugas dan tanggung jawab <i>Guest Relations Officer</i> di Hotel Santika Premiere Jogja,</p>	Fokus masalah :	<p>Bagaimana penyelesaian <i>handling complaint</i> di Hotel Grand Senyum oleh <i>front office department</i>.</p>

	<p>untuk menemukan hubungan <i>Guest Relations Officer</i> dengan departemen lain di Hotel Santika Premiere Jogja, dan untuk mengenal karakter tamu sehingga dapat memberikan pelayanan secara baik.</p>	
Tujuan penelitian	<p>Penelitian Terdahulu yang keempat Tujuan penelitian :</p> <p>Menganalisis bagaimana strategi yang digunakan khususnya dalam penanganan keluhan serta faktor pendukung dan penghambat penanganan keluhan oleh <i>Guest Relations Desk</i> di Hotel Swiss-Belboutique Yogyakarta dan Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta.</p>	<p>Tujuan penelitian :</p> <p>Mengetahui penyelesaian <i>Handling Complaint</i> oleh <i>front office department</i>.</p>
Fokus masalah	<p>Penelitian Terdahulu yang kelima Fokus masalah :</p> <p>Upaya <i>GRO</i> dalam menangani Keluhan Tamu <i>MICE</i>.</p>	<p>Fokus masalah :</p> <p>Bagaimana penyelesaian <i>handling complaint</i> di Hotel Grand Senyum oleh <i>front office department</i>.</p>
Tujuan penelitian	<p>Penelitian Terdahulu yang keenam Tujuan penelitian :</p> <p>Mengetahui strategi Hotel The Rinra Makassar dalam menangani keluhan yang terjadi dalam lingkup Hotel The Rinra Makassar.</p>	<p>Tujuan penelitian :</p> <p>Mengetahui penyelesaian <i>Handling Complaint</i> oleh <i>front office department</i>.</p>

D. Kerangka Pemikiran



Sumber : Hasil Kerangka Pemikiran Penulis

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif kualitatif*, analisa data objek penelitian atau *deskriptif* penelitian terhadap beberapa *front office staff* di Hotel Grand Senyum Yogyakarta terhadap keluhan tamu. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *kualitatif*. *Metodologi Kualitatif* adalah kegiatan ilmiah yang dilakukan untuk menemukan dan mengembangkan serta menguji kebenaran suatu masalah atau pengetahuan guna mencari solusi atau pemecahan masalah tersebut.

Penelitian ini menggunakan *metode kualitatif*. Data yang digunakan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut bersumber dari atau didapatkan melalui wawancara, catatan lapangan, catatan pribadi dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan penelitian *kualitatif* ini ingin menggambarkan kejadian yang sebenarnya, yang ada di Hotel. Oleh karena itu penelitian *kualitatif* adalah kegiatan ilmiah yang dilakukan untuk menemukan dan mengembangkan serta menguji kebenaran suatu masalah atau pengetahuan guna mencari solusi atau pemecahan masalah tersebut. Penelitian *deskriptif* dengan pendekatan *kualitatif* menggunakan analisa data objek penelitian atau *deskriptif* penelitian terhadap beberapa *staff front office* di Hotel Grand Senyum

Yogyakarta terhadap keluhan tamu. *Deskriptif* artinya berkaitan dengan pengkajian fenomena lebih rinci atau membedakannya dengan fenomena yang lain.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti memilih Hotel Grand Senyum Yogyakarta sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu hotel khususnya bagian *Front Office department* yang selalu konsisten menerapkan *handling complaint*.

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Mei mengingat pada bulan tersebut status tingkat hunian kamar mengalami peningkatan yang bertepatan dengan pelonggaran pembatasan aktivitas masyarakat.

C. Teknik Cuplikan atau Subjek Penelitian

Penelitian *kualitatif* bersifat selektif terkait konsep yang digunakan maka peneliti tertarik menggunakan teknik *cuplikan sampling* yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan subjek yang digunakan adalah *front office coordinator* dan *staff front office* yang memiliki peran dalam penerapan *handling complaint*.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan oleh penulis antara lain, yaitu :

1. Data Primer

Data primer ini didapatkan langsung oleh peneliti di fokus penelitian. Adapun dalam pengambilan data primer memanfaatkan

instrumen wawancara dan observasi untuk mendapatkan informasi tentang *handling complaint* oleh *Front Office department* di Hotel Grand Senyum Yogyakarta. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah *front office coordinator* dan *staff front office* Hotel Grand Senyum Yogyakarta.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau laporan yang telah tersedia. Penelitian ini diambil dari buku, jurnal, dan berbagai literatur yang berkaitan dengan fokus penelitian dan pembahasan. Semua data tersebut diharapkan mampu memberikan deskripsi tentang penerapan *handling compliant* oleh *Front Office department*.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis antara lain, yaitu :

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara kepada *front office coordinator* dan *staff front office* sebagai responden untuk memberikan informasi secara lengkap sesuai yang dibutuhkan oleh penulis. Wawancara tersebut akan dilaksanakan bersamaan dengan observasi terkait penerapan *handling complaint*. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara

berupa pertanyaan-pertanyaan yang hendak diajukan agar informasi yang didapatkan lebih terstruktur dan mendalam.

2. Observasi

Penulis melakukan observasi dengan melakukan pengamatan langsung untuk mendapatkan data terkait metode penanganan keluhan tamu baik secara langsung atau telepon. Dalam melakukan pengamatan penulis sengaja tidak menggunakan panduan observasi, hal tersebut dilakukan agar peneliti bisa mendapatkan data yang sebanyak-banyaknya.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode pengumpulan sejumlah fakta dan data yang terdapat pada hasil dokumentasi, seperti dokumen, gambar, catatan/log book.

4. Studi Literatur

Pada studi literatur ini penulis memperoleh data dari buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang tidak dipublikasikan. Adapun studi literatur dilakukan sebagai bahan referensi dalam melakukan analisis data yang berkaitan dengan *handling complaint*.

F. Uji Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data sangat perlu dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pengecekan keabsahan data merupakan suatu langkah untuk mengurangi kesalahan dalam proses perolehan data penelitian yang tentunya akan

berimbang terhadap akhir dari suatu penelitian. Dalam proses pengecekan keabsahan data pada penelitian itu harus melalui beberapa teknik pengujian. Adapun teknik pengujian yang digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data (Lexy J Moleong, 1991: 175), yaitu triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, tekniknya dengan pemeriksaan sumber lainnya. Triangulasi yang digunakan peneliti ada 3, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2011: 330). Hal yang dilakukan untuk menguji kredibilitas dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara. Triangulasi sumber yang dipakai yaitu, *front office coordinator* dan *staff front office*.

2. Triangulasi Metode

Peneliti menggunakan metode yang sama pada peristiwa berbeda atau menggunakan dua atau lebih metode yang berbeda untuk objek penelitian yang sama (Sukardi, 2006: 108). Triangulasi ini digunakan untuk memperoleh data tentang *handling complaint* oleh

front office di Hotel Grand Senyum Yogyakarta. Triangulasi dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada narasumber yang masih segar, belum banyak masalah, akan memberi data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

G. Metode Analisis Data.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2007: 333-345). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *kualitatif* yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Mileas dan Hubberman (Sugiyono, 2007: 204) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi Data pada teknik ini peneliti merangkum, memilih dan mencatat data penting yang diperoleh dari lapangan. Data yang diperoleh berasal dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada para informan.

2. Penyajian data

Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

H. Alur penelitian

Tahap penelitian kualitatif menurut Moleong terdiri dari tiga tahapan, yaitu: tahap pralapangan, tahap lapangan, dan tahap analisis data.

1. Tahap pra lapangan

Pada tahap pra lapangan ini, peneliti melakukan beberapa langkah untuk mempersiapkan penelitian. Adapun langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut.

- a) Menyusun rancangan penelitian, yaitu latar belakang diadakannya penelitian, fokus penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan analisis data dan rancangan pengecekan keabsahan data.
- b) Menentukan subjek penelitian.
- c) Menyusun wawancara.

- d) Menyiapkan perlengkapan penelitian, diantaranya instrument wawancara, lembar jawaban front office dan perlengkapan lain untuk dokumentasi.
 - e) Konsultasi dengan dosen pembimbing terkait waktu pelaksanaan penelitian.
 - f) Mengurus surat ijin kepada pihak kampus STP AMPTA Yogyakarta untuk melakukan penelitian.
 - g) Mengajukan surat permohonan ijin penelitian kepada Hotel Grand Senyum Yogyakarta.
 - h) Wawancara kepada ahli.
2. Tahap lapangan

Adapun langkah yang dilakukan oleh peneliti pada tahap lapangan ini adalah sebagai berikut.

- a) Melaksanakan pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada *front office coordinator* dan *staff front office* Hotel Grand Senyum Yogyakarta.
- b) Melakukan pengamatan pada saat wawancara.

3. Tahap analisis data

Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti pada tahap analisis data adalah sebagai berikut.

- a) Menganalisis hasil observasi, dan hasil wawancara dengan *front office coordinator* dan *staff front office*.
- b) Menafsirkan dan membahas hasil analisis data.

- c) Menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan menuliskan laporannya.

I. Jadwal Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
		2021	2021	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022
1.	Persiapan Magang											
2.	Pelaksanaan Magang											
3.	Bimbingan											
4.	Penyerahan Proposal											
5.	Wawancara											
6.	Peulisan Skripsi											

Keterangan :

1. Merah : Penyerahan Proposal
2. Orange : Persiapan Magang
3. Kuning : Pelaksanaan Magang
4. Biru : Wawancara
5. Hijau : Bimbingan
6. Ungu : Penulisan Skripsi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi dan Hasil Penelitian

1. Sejarah Grand Senyum Hotel Yogyakarta

Pada awal berdirinya Grand Senyum Hotel bermula dari sebuah lahan yang sudah didirikan ruko 3 lantai untuk di jual. Sejalan dengan perjalanan waktu mulai meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan jasa penginapan maka ruko tersebut dikembangkan menjadi Hotel yang didirikan oleh PT. LBC (*London Beauty Center*) sebagai induk pengelolanya.

Bertepatan dengan bulan Juni tahun 2017 berdirilah sebuah hotel yang diberi nama R Hotel, kemudian berganti nama menjadi Grand Senyum Hotel yang telah diresmikan pada tanggal 9 Agustus 2018 oleh Bapak Anton Yuwono sebagai owner hotel. Ada beberapa hotel di Yogyakarta yang dikelola oleh Bapak Anton Yuwono yaitu Grand Senyum Hotel, Grand Kangen Hotel, Grand Malioboro Hotel, Horaios Malioboro Hotel, Best City Hotel, Ceria Boutique Hotel, Kangen Boutique Hotel, Queen Of The South Beach Resort serta memiliki beberapa klinik kecantikan ternama yang tersebar di berbagai daerah Indonesia yang dikenal dengan LBC Skincare.

Grand Senyum Hotel merupakan hotel yang terlibat dalam program sertifikasi chse standards sejak 24 November 2020. Terletak

di dekat Tugu bertempatan di Jl. Pangeran Diponegoro No.27 depan Pasar Kranggan. Lokasi yang strategis, kamar yang luas, harga yang terjangkau menjadikan Grand Senyum Hotel selalu ramai dan berkembang cepat.

2. Logo

Di bawah ini merupakan logo dari Grand Senyum Hotel



GRAND SENYUM HOTEL

Gambar 4.1 Logo Grand Senyum Hotel
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022

3. Visi dan Misi

Grand Senyum Hotel memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi perusahaan perhotelan yang profesional dan terbaik dengan menjaga serta mempertahankan kearifan lokal.

b. Misi

- 1) Mewujudkan *happy customer, happy owner* dan *happy employee*.
- 2) Pencapaian peningkatan *revenue* yang *significant* dan terukur setiap tahunnya
- 3) Fokus dalam kontrol beban dan biaya operasional untuk menciptakan arus kas yang sehat

- 4) Mewujudkan kepedulian terhadap lingkungan yang saling menguntungkan
- 5) Kenyamanan dan keamanan bagi para tamu, karyawan dan masyarakat sekitar

4. *Hotel Features dan Facilities*

a. Kamar Hotel

Grand Senyum Hotel memiliki 57 kamar yang terbagi atas :

1) *Grand Deluxe*

Kamar dengan luas 40m² dengan pemandangan view kebun, menghadap kota, gunung merapi dan view Tugu. Type *Grand Deluxe* di bagi menjadi dua type kamar yaitu *Grand Deluxe Double* dan *Grand Deluxe Twin*. Ukuran bed untuk type *Grand Deluxe Double* 200cm x 200cm dan *Grand Deluxe Twin* serta terdiri dari 29 kamar *Grand Deluxe Double*, 20 kamar *Grand Deluxe Twin*.



Gambar 4.2 *Grand Deluxe Double Bed*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022



Gambar 4.3 *Grand Deluxe Twin Bed*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel,2022

2) *Grand Executive*

Kamar dengan luas 60m² dengan pemandangan view kebun, menghadap kota dan gunung merapi. Type *Grand Executive* di bagi menjadi dua type kamar yaitu *Grand Executive Double* dan *Grand Executive Twin*. Ukuran bed untuk type *Grand Executive Double* 200cm x 200cm dan *Grand Executive Twin* 180cmx200cm serta terdiri dari 2 kamar *Grand Executive Double*, 3 kamar *Grand Executive Twin*.



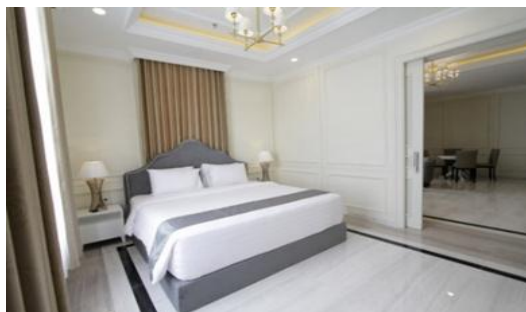
Gambar 4.4 *Grand Executive Double Bed*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022



Gambar 4.5 *Grand Executive Twin Bed*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022

3) *Royal Suite*

Kamar dengan luas 80m² dengan pemandangan view menghadap kota dan Tugu. Type *Royal Suite* terdiri dari 2 kamar dengan ukuran bed 200cm x 200cm yang masing-masing kamar dilengkapi dengan *living room*.



Gambar 4.6 *Royal Suite*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022



Gambar 4.7 *Living Room Royal Suite*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022

4) *President Suite*

Kamar dengan luas 100m² dengan pemandangan view menghadap kota yang dilengkapi dengan balkon. Type *President Suite* hanya tersedia 1 kamar dengan ukuran bed 200cm x 200cm. Type kamar *President Suite* dilengkapi dengan *bath tub*, *living room*, dan toilet tamu.



Gambar 4.8 *President Suite*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022



Gambar 4.9 *Living Room President Suite*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022



Gambar 4.10 *Bathtub President Suite*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022

Fasilitas kamar terdiri dari :

- a) Balkon pribadi untuk *type kamar smoking*
- b) Kamar berAC (*Air Conditioner*)
- c) Sofa untuk *type Executive, Royal dan President Suite*
- d) *Living room* untuk *type Royal Suite dan President Suite*
- e) Televisi
- f) *Kettle dan Coffee tea maker*
- g) *Hair dryer*
- h) *Mini bar*
- i) *Safe Deposit box*
- j) Lemari
- k) Meja rias dan meja kerja
- l) Lampu baca
- m) Telepon Kabel
- n) Jaringan Internet (*Wifi*)
- o) *Water heater*
- p) *Amenities dan Towel*

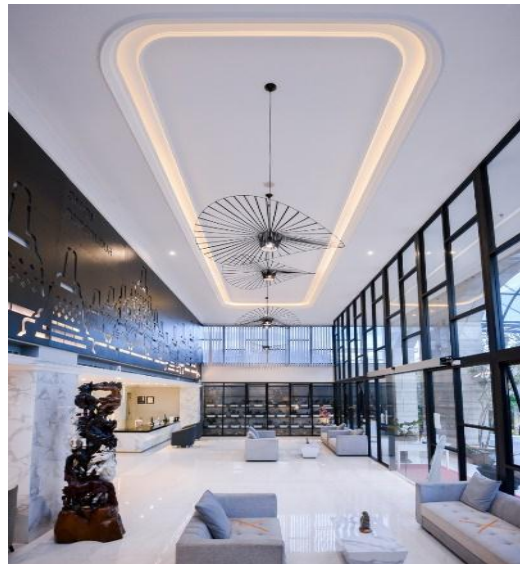
- q) *Slipper*
- r) Tempat sampah
- s) *Wastafel, kloset, shower, dan bathtub*
- t) Petunjuk arah kiblat
- u) Buku menu restoran hotel

b. Fasilitas Hotel

Grand Senyum Hotel merupakan hotel bintang 4 yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang diantaranya, sebagai berikut :

1) *Lobby* hotel

Grand Senyum hotel memiliki *lobby* yang luas dengan desain *interior* yang mewah, serta sofa yang nyaman untuk bersantai.



Gambar 4.11 *Lobby* Hotel
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022

2) *Restaurant*

Forest restaurant tidak hanya tersedia untuk sarapan, makan siang dan makan malam. *Restaurant* tersebut dapat digunakan untuk berbagai acara seperti pertemuan dan pesta ulang tahun. Menyajikan minuman dan makanan dengan citra rasa indonesia dan barat.



Gambar 4.12 *Forest Restaurant*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022

3) *Meeting room*

Grand Senyum Hotel juga menyediakan ruang *meeting* yang diberi nama *Ruby* dan *Diamond* dapat digunakan untuk rapat dan acara pernikahan.



Gambar 4.13 *Meeting Room*
Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022

Tabel 4.1 Meeting Room

<i>Meeting Room</i>	<i>Ruby</i>	<i>Diamond</i>	<i>Pool Side</i>
<i>Room size</i>	14.2 x 7.2m	5.7 x 7.2m	20.2 x 14.3m
<i>Class Room</i>	10 Pax	50 Pax	
<i>U Shape</i>	8 Pax	30 Pax	
<i>Round Table</i>	6 Pax	20 Pax	45 Pax
<i>Theater</i>	16 Pax	40 Pax	60 Pax

Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022

4) *Swimming Pool*

Memiliki *swimming pool* dengan luas 20.2 x 14.3 m memiliki pembatas dapat digunakan oleh anak-anak dan dewasa, dilengkapi dengan kursi ayunan dan kursi santai.



Gambar 4.14 *Swimming Pool*

Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022

5) *Playgroud*

Terletak dibagian *rooftop* untuk arena bermain anak-anak



Gambar 4.15 *PlayGround*

Sumber : Arsip Grand Senyum Hotel, 2022

6) *Rooftop*

Tersedia *rooftop* untuk menikmati suasana malam dengan melihat keramaian jalan jogja serta Tugu Jogja.

7) *Basement* parkir

Menyediakan fasilitas parkir yang disediakan untuk parkir kendaraan tamu selama menginap di hotel.

5. Hubungan Kerja *Front Office* dengan *Department* lain

a. *Front Office* dengan *Housekeeping*

Housekeeping merupakan salah satu *department* yang bertanggung jawab pada pemeliharaan kamar tamu dan area publik. Hubungan kerja yang terjalin yakni pada pemberian informasi yang akurat, meliputi; status kamar, perbedaan status kamar, jenis tamu biasa atau *VIP*, dan *housekeeping report*.

b. *Front Office* dengan *Food and Beverage*

Food & Beverage department merupakan *department* yang bertanggung jawab menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Bentuk hubungan kerja samanya, berupa; penanganan *daily buffet* sehari-hari di *coffee shop*, penyediaan makanan dan minuman sesuai tingkat hunian kamar, pemesanan *complimentary*, penanganan masalah *functions room*, penanganan minuman selamat datang, dan penanganan *meal coupon*.

c. *Front Office* dengan *Personnel* dan *Training Department*

Training department mempunyai peranan yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dalam industri perhotelan yang mengutamakan pelayanan prima. Peningkatan kualitas sumber daya manusia pada sebuah hotel menjadi tanggung jawab petugas *training department*. Bentuk kerja sama kantor depan hotel dengan *personel* dan *training department*, meliputi; berbagai hal yang terkait dengan pengelolaan karyawan, dari *rekrutmen*, peningkatan karir, sampai dengan pemberhentian karyawan.

d. *Front Office* dengan *Engineering* dan *Maintenance Department*

Engineering dan *maintenance department* merupakan *department* yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, kelistrikan, dan permasalahan lainnya. Bentuk kerja sama kantor depan hotel dengan *department* tersebut, meliputi; penanganan *working order* berkaitan dengan kerusakan peralatan pada kantor depan hotel, pembuatan kunci duplikat untuk hotel yang masih beroperasi secara manual, penanggulangan bahaya kebakaran, penanggulangan masalah AC, permasalahan transportasi tamu dan karyawan, serta informasi mengenai kerusakan peralatan elektronika.

e. *Front Office* dengan *Accounting Department*

Hubungan kerja kantor depan hotel dengan *accounting* meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan keuangan, diantaranya; penagihan kredit tamu yang belum membayar, *petty cash*, *safe deposit box*, *remittance of funds*, penanganan *night audit*, dan *hotel room avenue*.

f. *Front Office* dengan *Security Department*

Bentuk kerja sama kantor depan dengan *security department*, meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan keamanan. Meskipun keamanan lingkungan hotel menjadi tanggung jawab semua karyawan hotel, namun secara formal keamanan menjadi tanggung jawab petuguas *security*. Bentuk kerja sama yang terjalin, meliputi; menjaga dan mengawasi kamar tamu yang diduga akan *skipper*, melindungi barang-barang milik tamu, hotel, dan pengunjung, serta memberikan perasaan aman bagi tamu, karyawan, dan pengunjung hotel.

7. *Job Description Front Office Department*

a. *Front Office Manager*

1) Tugas utama

Mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di kantor depan berjalan lancar. Tugas dan tanggung jawabnya, meliputi:

- a) Berpartisipasi terhadap proses seleksi dan penerimaan karyawan di bagian kantor depan hotel.
- b) Merencanakan pelatihan, *cross-train*, dan pelatihan kembali para karyawan di *Front Office*.
- c) Membuat dan mengatur jadwal kerja karyawan.
- d) Mengawasi pekerjaan bawahan terutama pada saat pergantian *shift* dan jam-jam sibuk.
- e) Mengevaluasi kemampuan kerja dan komunikasi yang baik dengan seluruh *department* di hotel.
- f) Mengontrol dan mengawasi penggunaan *master key* (untuk hotel yang masih menggunakan kunci manual).
- g) Mengontrol kondisi kamar yang paling akhir, untuk mencegah hal-hal yang tidak terkontrol dalam penjualan kamar.
- h) Menyelesaikan permasalahan tamu dengan cepat, efisien, dan penuh keterampilan.

- i) Memperoleh data paling mutakhir dari tamu yang datang berombongan, memelihara hubungan baik dengan *travel agent*.
 - j) Mengontrol dan memeriksa ulang laporan batas kredit para tamu.
 - k) Bekerja dengan alokasi *budget* yang telah ditetapkan.
 - l) Menerima informasi paling akhir dari manajer *department* lain yang berhubungan dengan pekerjaan di kantor depan.
 - m) Mengontrol *petty cash* dari *Front Office cashier* pada setiap akhir shift-nya.
 - n) Menjaga dengan ketat peredaran uang tunai dan kebijakan kredit.
 - o) Menjaga jadwal yang teratur tentang pertemuan dengan bawahan atau dengan *department head*.
 - p) Memeriksa kelengkapan dan kerapihan seragam kerja karyawan.
 - q) Tetap menjaga komitmen hotel sebagai *hospitality industry*.
- 2) Hubungan kerja :
- Pelaporan kepada : *Assistant General Manager* atau *General Manager*.
- Pengawasan terhadap : seluruh staf bawahan

b. *Asisten Front Office Manager*

1) Tugas utama

Menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager* bila yang bersangkutan berhalangan atau tidak dapat menjalankan tugasnya. Tugas dan Tanggung jawabnya :

- a) Membantu *Front Office Manager* dalam membuat program pelatihan, pembuatan *job description*, standar prosedur operasional serta merencanakan program pelatihan karyawan.
- b) Membantu *Front Office Manager* dalam proses seleksi penerimaan dan pelatihan karyawan baru.
- c) Mengontrol dan memastikan bahwa seluruh karyawan di bagian kantor depan sudah menjalankan kewajibannya sesuai dengan tugas dan standar yang berlaku.
- d) Menciptakan tugas dan standar hubungan baik dalam suasana kerja dalam kelompok, dan sedapat mungkin memperkecil jumlah karyawan yang keluar.
- e) Memonitor dan mengontrol situasi kamar yang ada hubungannya dengan *reservasi*, tingkat penghunian kamar sehari-hari dan kemampuan kamar yang ada untuk memaksimalkan penjualan kamar dan keuntungannya.

- f) Mengawasi pekerjaan *Concierge, Bell Captain, Reseption*, juga *operator* telepon pada kondisi-kondisi tertentu agar operasional di *Front Office* berjalan lancar.
- g) Mengadakan *briefing* dengan staf untuk menghadapi acara-acara tertentu. Menjalinkan kerja sama yang baik diantara staf sehingga tidak timbul komunikasi yang salah.
- h) Dapat berkerjasama dengan *Accounting Department*, juga mengetahui dengan baik *standart operation procedure* di *Front Office*.
- i) Dapat memahami karyawan yang melakukan kesalahan atau belum memahami jenis pekerjaannya terutama dalam ketrampilan tertentu dan mengetahui prosedur kerjanya.
- j) Dapat mengatasi situasi gawat darurat seperti kebakaran dan mati listrik sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- k) Mengkoordinir dan bekerjasama dengan bagian keamanan (*security*) menyangkut masalah keamanan di sekitar *lobby*.
- l) Membantu proses penerimaan tamu *VIP* dan memberikan perhatian khusus pada mereka.
- m) Membantu *Front Office Manager* dalam pekerjaan administrasi sehari-hari.

n) Memeriksa keadaan kamar serta area di sekitar *lobby* agar sesuai dengan standar yang telah diterapkan

2) Hubungan Kerja

Pelaporan kepada : *Front Office Manager*

Pengawasan terhadap : *Head Front Desk* beserta seluruh stafnya

c. *Supervisor Resepsionis*

1) Tugas Utama

Mengawasi dan mengkoordinir para resepsionis agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu terutama pada saat kedatangan sehingga bisa diperoleh kesan baik. Tugas dan Tanggung jawabnya sebagai berikut :

- a) Membuat daftar kerja para resepsionis berdasarkan *shift*
- b) Mengontrol jumlah resepsionis agar selalu seimbang dalam setiap *shift*.
- c) Mengecek kehadiran para resepsionis.
- d) Melakukan pemblokiran kamar untuk rombongan.
- e) Menghitung *house count* (data keadaan kamar yang paling akhir) disetiap pergantian *shift* kerjanya.
- f) Membuat dan mengecek *room discrepancy* (perbedaan status kamar antar *Housekeeping* dan *Front Office*).

- g) Mengecek semua peralatan di resepsionis agar selalu dalam kondisi baik dan memeriksa form-form agar tidak ada yang kurang.
- h) Membuat *room sales recapitulation* (khusus hotel yang operasionalnya masih manual).
- i) Mengecek kunci-kunci kamar dan memeriksa persediaan *duplicate key* (kunci cadangan).
- j) Membantu *Duty Manager* untuk membukakan kamar yang *double locked*.
- k) Bekerja sama dengan bagian lain, khususnya yang menyangkut penerimaan tamu rombongan.

2) Hubungan Kerja

Pelaporan kepada : *Head Front Desk*

Petugasan terhadap : Resepsionis

d. *Head Front Desk*

1) Tugas Utama

Melaksanakan pekerjaan *Asisten Front Office Manager* bila yang bersangkutan berhalangan dan mengawasi pelaksanaan operasional kerja sehari-hari di garis depan, yakni langsung berhadapan dengan tamu. Tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Bertanggung jawab atas kelancaran kerja para petugas resepsionis, information, *front office cashier*, *bellboy* dan *guest relation officer*.
- b) Membuat jadwal kerja para *supervisor*.
- c) Memperhatikan permintaan khusus tamu.
- d) Mengawasi operasional kerja tiap-tiap bagian dan memastikan semuanya berjalan lancar sesuai *standard operating procedure* yang ditetapkan oleh manajemen.
- e) Memeriksa absensi kehadiran para staf (sub-ordinate).
- f) Mengatur jadwal libur dan cuti bawahan.
- g) Menyelesaikan masalah keluhan tamu yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan

2) Hubungan kerja

Pelaporan terhadap : *Ass FOM & FO*

Pengawasan terhadap : *bellboy*, *operator telepon*, resepsionis, petugas informasi, petugas *reservasi*, *front office cashier*

e. *Reservation check*

1) Tugas utama

Menerima pemesanan kamar sehari-hari dengan akurat dan efisien berdasarkan standar dan prosedur yang berlaku di hotel. Tugas dan Tanggug Jawabnya sebagai berikut :

- a) Menjawab telepon di *reservation room* yang berhubungan dengan *telephone manner* yang berlaku.

- b) Menindaklanjuti dan menyelesaikan pemesanan kamar yang masuk, baik melalui telepon, telex, faksimili, dan surat telegram
- c) Memproses semua pemesanan kamar tanpa menunda-nunda.
- d) Melakukan persetujuan terhadap pemesanan kamar atau sebaliknya menolak pemesanan kamar karena hotel sudah *fully booked* (telah penuh dipesan).
- e) Memproses dan menyelesaikan masalah pembatalan pemesanan kamar maupun pemesanan *no show* (sudah membuat pemesanan tetapi tidak jadi datang tanpa pemberitahuan).
- f) Menawarkan harga kamar tertinggi pada saat menerima pemesanan kamar melalui telepon.
- g) Menjelaskan kepada pemesan tentang fasilitas yang dimiliki hotel.
- h) Dapat melakukan antisipasi yang baik pada saat hotel sedang mengalami kelebihan pemesanan kamar (*over booking*).
- i) Dapat mengarsipkan dan menyimpan semua berkas pemesanan kamar.
- j) Selalu memperhatikan perkiraan kemampuan kamar.
- k) Menjaga kebersihan dan kerapian area kerja.

- l) Mengirim surat persetujuan kamar.
 - m) Mencatat semua pemesanan ke dalam agenda pemesanan kamar, lalu memasukkan kedalam *reservation form*. Untuk hotel yang telah beroperasi secara *full computerized*, semua data yang masuk telah ke *reservation form* langsung masuk ke dalam file komputer. Sebaliknya bila hotel masih beroperasi secara manual maka proses kerja adalah sebagai berikut :
 - (1) Mencatat semua pemesanan kamar pada buku agenda pemesanan.
 - (2) Memindahkan data pemesanan kamar dari agenda *reservasi* ke dalam *reservation form*.
 - (3) Membuat *reservation slip* dan memasukkan ke dalam *reservation rack* (rak pemesanan) mengisi *reservation chart/ plan* (bagan pemesanan) sesuai dengan cara yang dipergunakan hotel bersangkutan.
 - (4) Menyimpan arsip ke dalam dokumen pemesanan.
 - (5) Mengirim/memberi tahu persetujuan memperoleh kamar (*room confirmation*).
- 2) Hubungan kerja
- Pelaporan kepada : *Reservation Supervisor*

f. *Information Check (Petugas Informasi)*

1) Tugas utama

Melayani tamu ataupun pengunjung hotel dalam hal memberikan informasi mengenai segala kegiatan dan fasilitas hotel serta kejadian penting yang sedang berlangsung di luar hotel. Tugas dan Tanggung jawabnya sebagai berikut :

- a) Memeriksa rak informasi, memeriksa semua *guest slip* yang sudah *check out* dan mengecek ulang rak kamar.
- b) Memeriksa semua surat yang masuk hotel, memasukkan surat yang datang mendahului tamu yang mau *check in* dan meletakkan di rak informasi .
- c) Melayani pengadaan perangko dan pengirim surat tamu dari yang menginap.
- d) Memeriksa surat-surat tercatat, dokumen dan lain sebagainya untuk segera dikirim ke kamar dan meminta tanda terima.
- e) Menerima semua pesan untuk tamu yang sedang meninggal di kamar.
- f) Mengontrol semua pemberian kunci kamar, penempatan pada rak kunci, mendata kunci-kunci yang rusak.
- g) Memeriksa *guest slip* pada rak informasi dan mencocokkan dengan *room rack*.

h) Memeriksa semua persediaan brosur informasi agar selalu dalam keadaan siap dan lengkap.

2) Hubungan kerja

Pelaporan kepada : *Information Supervisor*

g. *Operator telepon*

1) Tugas utama

Memberikan pelayanan dengan cepat ramah tamah dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon, baik yang berada di dalam maupun di luar hotel. Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut :

- a) Bertanggung jawab terhadap semua telepon yang masuk maupun keluar. Bila terpaksa harus melakukan penundaan layanan, maka harus sesingkat mungkin.
- b) Membantu sistem operasional komunikasi hotel agar berjalan lancar.
- c) Menerima pesan-pesan telepon dari tamu untuk ditindak lanjuti hingga tuntas.
- d) Mengerjakan *wake-up call* (membangunkan tamu dari tidurnya) sesuai dengan permintaan tamu.
- e) Melakukan panggilan (*paging*) tamu melalui pengeras suara.

- f) Diharuskan hafal akan nomor-nomor telepon penting, khususnya untuk keadaan darurat kebakaran, yakni nomor telepon dinas pemadam kebakaran

2) Hubungan kerja

Pelaporan kepada : *Cheif Telepon Operator*

h. *Guest Relations Officer/Guest Service Agent Guest service Officer*

1) Tugas utama

Menerima dan men-*check-in* kan tamu dengan efisien, penuh perhatian, ramah tamah, sopan satun, mencarikan kamar tamu, dan mengatasi masalah dengan tamu yang menyangkut pelayanan khusus. Tugas dan tanggung jawabnya sebagai berikut :

- a) Mengucapkan selamat datang kepada tamu pada saat kedatangan dan men-*check in* kan tamu *VIP*.
- b) Mengenal persis semua jenis kamar yang ada di hotel, harga kamar yang publish *rate* ke dalam sistem.
- c) Memasukkan data registrasi ke dalam sistem.
- d) Menemani tamu *VIP* sesuai ketentuan hotel, terutama pada saat mereka santai seperti di *lounge* atau di diskotik.
- e) Memberikan karangan bunga segar pada tamu yang *check-in* khusus tamu wanita.

- f) Menerima *reconfirmation* tiket pesawat terbang bagi tamu yang menginap di hotel.
- g) Mengadakan acara pesta bulanan (sebulan sekali) dengan tamu yang tinggal untuk jangka panjang.
- h) Memasukkan majalah atau koran khusus bagi tamu-tamu *VIP*.
- i) Mengantarkan tamu ke kamar pada saat *check-in*. Kepada tamu yang baru pertama kali menginap, dijelaskan semua fasilitas yang dapat dipakai dikamar.
- j) Melayani tamu yang merupakan member hotel di *executive lounge*.

2) Hubungan Kerja

Pelaporan kepada : *Guest Relation Executive*

i. *Reception Clerk*

1) Tugas Utama

Menyambut kedatangan tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya dengan efisien, tepat, cepat, ramah tamah dan santun sehingga tamu memperoleh kesan baik. Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut :

- a) Menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan *check-in*.
- b) Memeriksa reservasi tamu, mencarikan kamar sesuai pesanan.

- c) Membantu tamu mengisi registrasi.
- d) Menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat *check-in* dan memprosesnya.
- e) Memberikan *guest card*, *welcome drink card* dan kunci kamar kepada tamu pada saat *check-in*.
- f) Menjaga kebersihan *counter Front Office* dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya.
- g) Memberikan kunci cadangan bagi tamu yang kuncinya tertinggal atau hilang.
- h) Menyelesaikan masalah perpindahan kamar.
- i) Membuat pesan-pesan dalam *logbook* atau *flag*, bila waktu kerja habis sementara masalah dengan tamu belum terselesaikan.
- j) Memberikan kepada *Housekeeping Department* tentang kamar-kamar yang sudah *check out*, yang baru saja *check-in* atau yang pindah.
- k) Memeriksa reservasi, baik yang *VIP*, *FIT (Free Individual Traveller)*, maupun yang grup/rombongan.
- l) Mengecek *room rack* dan membuat agar *house count* selalu akurat.
- m) Mempersiapkan kamar, baik untuk *VIP*, grup maupun perorangan setelah kamarnya diblokir oleh *Supervisor*.

- n) Melakukan pengecekan terhadap *room discrepancy* (perbedaan status kamar antara *Front Office* dengan *Housekeeping*).
- o) Memasukkan data registrasi ke dalam komputer, agar semua bagian dapat memanfaatkannya untuk transaksi bill.

2) Hubungan Kerja

Pelaporan kepada : *Head Front Desk*

j. *Bellboy*

1) Tugas Utama

Membantu mengangkut barang bawaan tamu pada saat *check-in* maupun *check-out* ke/dari kamar. Bantuan diberikan agar tamu sedapat mungkin merasa santai dan nyaman. Selain itu kerepotan tamu dalam membawa barang-barangnya juga bisa menyebabkan mereka lupa dan barangnya diambil orang lain. Jadi bantuan diberikan untuk alasan keamanan dan kenyamanan tamu. Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut :

- a) Membawakan tas-tas tamu dengan efisien dan cepat ke dan dari kamar.
- b) Menyimpan koper/tas tamu bila tamu ingin menitipkan di *bell captain counter*.

- c) Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang baru datang dan mengantarkan ke bagian resepsion bila tak ada *Guest Relations Officer* yang mengantarkan tamu ke kamar.
- d) Memasukkan koran yang diperlukan tamu ke kamar.
- e) Memasang huruf-huruf pada *sign board* (papan pengumuman) di *lobby* hotel untuk acara kegiatan hari itu.
- f) Mengirimkan surat atau pesan yang mendesak ke kamar tamu.
- g) Pada saat mengantarkan tamu ke kamar, menjelaskan kepadanya semua fasilitas dan produk yang ada di hotel.
- h) Memindahkan barang-barang tamu bila tamu pindah kamar.

2) Hubungan Kerja

Pelaporan Kepada : *Bell Captain*

8. Standar Operasional Hotel

Upaya yang dilakukan *Front Office department* dalam mengatasi *complaint* untuk tamu yang menginap di Grand Senyum Hotel tidak lepas kaitannya dengan SOP. Berikut cara menangani keluhan tamu yang menginap di Grand Senyum Hotel.

- a. Dengarkan dengan baik keluhan tamu sampai selesai hingga permasalahan dapat diketahui jelas.
- b. Meminta maaf dan berempati kepada tamu atas ketidaknyamanan yang terjadi.
- c. Membuat kesimpulan tentang inti persoalan secara nyata dan mencari penyebab utama terjadinya keluhan.
- d. Bila *Front Desk Agent* tidak dapat langsung menyelesaikan keluhan tamu maka *Front Desk Agent* harus menentukan alternatif pemecahan yang paling tepat agar dapat diterima tamu. Memberikan solusi dengan menyampaikan setiap keluhan kepada *department* terkait.
- e. Segera bertindak dengan alternatif yang telah dipilih dan menginformasikan kepada tamu bahwa keluhan tersebut akan diselesaikan secepatnya oleh *department* terkait.
- f. Jangan berjanji bila tidak pasti menepati. Putusan dan tindakan akan tergantung pada persoalan yang sudah jelas dan nyata.
- g. Konfirmasi kepada tamu untuk memastikan bahwa masalah tersebut diselesaikan untuk kepuasan tamu.
- h. Sampaikan persoalan kepada yang lebih berwenang. Bila persoalan yang dikeluhkan tamu diluar kewenangan sampaikan kepada atasan seperti *Front Office Coordinator* maupun *Manager On Duty* yang sedang bertugas pada hari tersebut.

- i. *Front Office Coordinator* harus menjelaskan kepada tamu yang bersangkutan mengenai situasi yang terjadi dengan meminta maaf memberikan *complimentary* seperti *apologize letter* dan *slice fruit* ataupun *slice cake* kepada tamu tersebut.
- j. Perhatikan pesan/catatan yang diberikan tamu. Menerima masukan yang dikemukakan tamu yang mungkin dapat sebagai masukan untuk bagian manajemen agar lebih baik kedepannya.

B. Pembahasan

Dalam hal ini peneliti menguraikan hasil dan data temuan dalam pengamatan penelitian di lapangan yang sesuai dengan topik penelitian ini dengan judul “Analisis *Handling Complaint* Pada *Front Office* Grand Senyum Hotel Yogyakarta”. Adapun hasil pengamatan penelitian ini diperoleh penulis melalui wawancara, observasi, dokumentasi, studi literatur dan data hotel. Data - data tersebut penulis paparkan secara lengkap dibawah ini.

1. Penanganan berdasarkan keluhan tamu terhadap fasilitas.

Respon hotel dalam menangani keluhan ini harus sangat diperhatikan, penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang semula tidak puas menjadi puas terhadap produk atau jasa perusahaan atau bahkan bisa menjadi pelanggan yang abadi.

“Terkait keluhan fasilitas untuk saat ini ada bagian dari fasilitas hotel yang sedang diperbaiki. Sebagai Front Office Coordinator memberikan edukasi kepada tamu bahwa untuk saat ini play ground Grand Senyum sedang dalam maintenance jadi kalo kita sudah minus

tutup dengan hal positif maka tamu akan merasa diperhatikan”. (Wawancara dengan *Front Office Coordinator*, 10 Juni 2022)

Adanya keluhan biasanya hotel akan memberikan kesempatan kepada manajemen untuk mengidentifikasi terkait operasional hotel agar berjalan dengan baik.

“Keluhan terkait minibar yang tidak dingin, menanyakan kepada tamu tentang detail keluhannya, kemudian meminta maaf dan meneruskan kebagian terkait sesuai keluhan tamu. Dalam beberapa menit kemudian dicek berkala kepada department terkait apakah complaint sudah teratasi, apabila sudah teratasi makesure ke tamu apakah sudah solved. Bila belum terselesaikan maka sampaikan ketamu bahwa untuk minibar dingin memerlukan estimasi waktu sekitar 15-20menit. Menurut tamu terlalu lama, maka ditawarkan bantuan untuk dititipkan di chiller resto kami”. (Wawancara dengan *staff Front Desk Agent*, 10 Juni 2022)

Dalam menangani keluhan tamu setiap karyawan harus mempunyai kemampuan yang sudah terlatih, sikap yang profesional dalam bekerja, serta mengetahui hal-hal apa saja yang akan dilakukan setelah mendapatkan keluhan. Hal tersebut berguna agar tamu merasa setiap keluhan yang disampaikan dihargai dan ditangani dengan baik. Langkah yang digunakan dalam penanganan keluhan harus berpedoman pada aturan dan tata cara yang berlaku dalam Standar Operasional Prosedur antara lain, yaitu :

- a. Mendengar setiap keluhan tamu
- b. Meminta maaf atas ketidaknyamanan yang tamu rasakan
- c. Menunjukkan empati kepada tamu
- d. Memberikan solusi untuk tiap keluhan
- e. Bila sudah terselesaikan, menawarkan bantuan

Menurut penjelasan dari Sulastiyono (2001: 68) terdapat 3M dalam penanganan keluhan tamu mendengar, mengerti dan memahami serta meminta maaf. Hal tersebut berbanding lurus dengan SOP yang diterapkan hotel dan sesuai dengan kebijakan dalam penanganan keluhan untuk segera diatasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap *Front Office Coordinator* dan *staff Front Desk Agent* dalam kebijakan penanganan keluhan tamu berdasarkan *facilitas/mechanical* sudah sangat memenuhi syarat, *staff front desk agent* sudah mengetahui secara jelas jenis keluhan yang tamu sampaikan dan menyelesaikannya dengan cepat.

Dalam memberikan respon kepada tamu dengan meminta maaf, memberikan solusi atau arahan kepada tamu bahwa mini bar akan lebih cepat dingin bila pintu kayu tempat mini bar itu berada dibuka terlebih dahulu dan menunggu kurang lebih 15-20 menit, setelah itu diteruskan kepada *department* terkait atau *follow up* agar *department* terkait memeriksa kembali minibar tersebut. Kemudian *make sure* kembali ke tamu terkait keluhan tersebut untuk memastikan bahwa tamu merasa diperhatikan. Dalam waktu 15-20 menit kemudian menelepon ke kamar tamu untuk mini bar tersebut apakah sudah dingin atau belum, jika belum sesuai dengan harapan tamu maka diberikan solusi untuk menitipkan barang tersebut ke *chiller* resto hotel yang akan diambil oleh petugas resto dan diberi *luggage tag* agar barang tidak tertukar.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis bahwa tidak semua keluhan dapat langsung diselesaikan oleh *front desk agent*, tetapi juga melibatkan *department* terkait untuk menyelesaikan keluhan tersebut. Dapat disimpulkan penanganan keluhan yang dilakukan sudah memenuhi syarat dengan etika yang baik, bahasa yang sopan dan sikap yang ramah dalam menangani keluhan tamu.

Berdasarkan hasil literatur terdahulu tidak semua keluhan terkait *facilitas/mechanical* relevan dengan pengamatan penulis. Hasil penelitian terdahulu terdapat hotel yang menerapkan penanganan keluhan langsung diselesaikan oleh GRO tanpa melibatkan *department* terkait seperti keluhan terkait *facilitas* dalam hal jaringan internet/*wifi* maka GRO langsung menyelesaikan masalah tersebut dengan melakukan *restart* jaringan (Shadira Firdausi, Skripsi, 2020: 54). Berikut hasil dokumentasi penulis terkait penanganan keluhan *facilitas/mechanical*



Gambar 4.17 *Minibar Room*
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

2. Penanganan berdasarkan keluhan tamu terhadap *staff*.

Demi penanganan keluhan secara tepat dan cepat, sebaiknya penggunaan layanan perlu diberitahu lebih dahulu cara menangani keluhan secara efektif. Berdasarkan dengan interaksi kepada tamu adalah bentuk dari layanan tamu. Bentuk interaksi bisa melalui telepon maupun bertatap muka langsung.

“Untuk keluhan mengenai staff sendiri jarang kami temukan, kemungkinan kecil terjadi miss communication tamu dengan staff tidak termasuk keluhan berat. Cara penanganannya pun staff harus meminta maaf dan diselesaikan dengan baik. Saya tidak menghandle masalah tersebut karna staff biasanya dapat menyelesaikan dengan baik. Untuk menindaklanjuti keluhan tersebut agar tidak terjadi lagi maka akan saya ulas kembali dan memberikan arahan saat kalian bekerja kalian bisa menerapkan keadaan antara masalah pribadi dan kerjaan, jangan sampai di bawa ke hotel supaya maksimal menghandle tamu. Kalo sudah di handle semaksimal mungkin akan meminimalisirkan terjadinya keluhan tersebut”. (Wawancara dengan Front Office Coordinator, 10 Juni 2022)

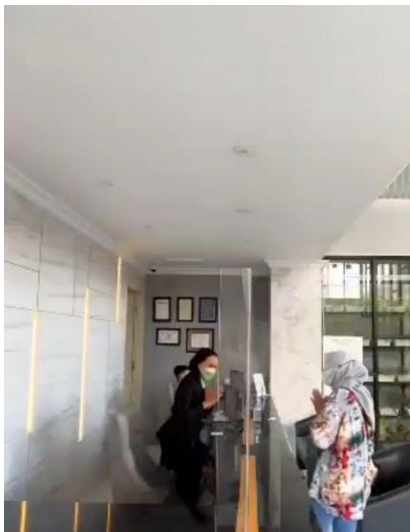
Berdasarkan wawancara di atas dalam menanggapi keluhan tamu yang disebabkan oleh *staff* sudah bagus karena memang jarang sekali terjadi. Inisiatif *staff* merupakan kunci untuk tercapainya kinerja yang lebih baik, cepat dan efisien. Selalu memberikan senyum dan sapa ketika bertemu tamu dan saat tamu mendatangi atau melintas disekitar meja kerja *staff front office* serta menawarkan bantuan, hal ini sudah terbiasa dilakukan oleh *staff front office*. Bersikap ramah kepada tamu akan memberikan komentar positif bahkan tamu akan merasa terkesan.

Hasil wawancara di atas maka keluhan mengenai *staff* jarang sekali ditemui, tetapi bukan berarti *staff* sudah sangat sempurna dalam

menjalankan operasional hotel. Ada kalanya *staff* mempunyai kesalahan atau tidak sengaja melakukan hal yang membuat tamu merasa tidak nyaman kemudian menyebabkan *complaint*. Dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa *staff* sudah sangat baik dalam bekerja karena sedikit tamu mengeluh mengenai kinerja *staff*.

Hasil pengamatan penulis saat melakukan penelitian kinerja karyawan Grand Senyum Hotel dalam hal pelayanan dengan memberikan salam serta sudah sangat cekatan dalam menangani keluhan, membantu *check-in* atau *check-out* tamu, menangani rombongan *group*, bahkan mampu memenuhi *special request* yang tamu inginkan.

Hal tersebut relevan dengan penelitian terdahulu yang penulis pelajari bahwa penanganan keluhan tamu terkait *staff* sesuai dengan kinerja *Front Desk Agent* untuk selalu ramah dan memberikan salam atau *greeting* kepada tamu (Shadira Firdausi, Skripsi, 2020 : 49). Berikut hasil dokumentasi yang penulis dapatkan, bahwa *staff front office* bekerja dengan baik dengan memberikan salam saat ada tamu yang datang atau mengunjungi meja kerja *front office*.



Gambar 4.18 Pelayanan Tamu
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

3. Penanganan berdasarkan keluhan tamu terhadap pelayanan.

Sikap yang positif mempermudah dalam menangani keluhan tamu yang dapat diartikan sebagai suatu hal yang tak terduga.

“Setiap tamu pasti akan complaint ke Front Desk Agent. Complaint itu sendiri bisa disampaikan tamu baik secara langsung datang ke reception maupun melalui telepon. Etika SOP dalam menangani handling complaint melalui telepon. Ketika telepon berdering harus segera diangkat, tidak boleh lebih dari tiga kali dering, setelah itu kita lihat dari layar telepon tamu dari kamar no berapa kemudian di dengarkan apa yang tamu keluhkan. Mendengarkan setiap keluhan yang tamu sampaikan, setelah itu dari Front Desk Agent melihat dulu terkait complaint yang tamu sampaikan, termasuk dalam kategori complaint dalam hal apa. Terkait keluhan tamu yang disebabkan oleh department lain seperti halnya tamu complaint bahwa towel yang tamu dapatkan kurang bersih dalam arti tidak terlalu putih warnanya. Maka selalu diterapkan untuk meminta maaf terlebih dahulu atas ketidaknyamannya, lalu meneruskan kebagian terkait (follow up) agar department terkait (housekeeping) segera mengganti dengan towel yang bersih atau putih. Setelah itu makesure kembali ke tamu apakah sudah terselesaikan dengan baik sesuai yang tamu inginkan. Bila sudah maka keluhan tersebut di anggap clear jika belum maka ditanyakan ke department terkait kendala yang terjadi. Bila towel masih dalam proses laundry maka akan diambilkan dari room yang sudah VCI (Vacant Inspection) lalu di ubah menjadi VC (Vacant) di

dalam sistem, agar saat tamu dari room yang akan melakukan check-in segera diinfo ke bagian housekeeping untuk segera dilengkapi”. (Wawancara dengan *Front Office Coordinator*, 10 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk setiap keluhan tamu terkait *service related complaint* merupakan salah satu keluhan yang disebabkan oleh *department housekeeping* yang dapat ditangani dan diselesaikan dengan baik. Dalam menyelesaikan keluhan tamu tersebut tidak membutuhkan waktu lama kurang lebih 5-10 menit, untuk menukar towel yang tidak bersih/putih tersebut dengan towel yg diinginkan oleh tamu.

“Apologize is a must, make sure kebagian F&B service mengenai request tersebut semisal terkait sendok garpu dan mangkuk yang tamu pinjam dan follow up secepatnya agar segera solved”. (Wawancara dengan *Front Desk Agent*, 10 Juni 2022)

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis terhadap *Front Office Coordinator* dan *staff Front Desk Agent* bahwa setiap keluhan yang dilakukan oleh *department* lain dapat diselesaikan dengan baik dan cepat. Program *training* yang diadakan oleh *General Manager* setiap satu bulan sekali membuat semua *staff* mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Hal tersebut relevan dengan penelitian terdahulu bahwa penanganan keluhan tamu terkait *service related complaint* harus diselesaikan secepatnya demi tercapainya kepuasan tamu, kepuasan tamu didapatkan dari kecepatan dalam penanganan keluhan (Shadira Firdausi, Skripsi, 2020: 57). Berikut hasil dokumentasi yang penulis

dapatkan, bahwa *towel* yang diberikan kepada tamu sesuai dengan keinginan tamu tersebut.



Gambar 4.19 *Bathroom Towels*
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

4. Penanganan berdasarkan keluhan tamu terhadap *unusual complaint*.

Memberikan solusi dalam setiap masalah yang terjadi bisa membuat tamu merasa nyaman dan diperhatikan.

“Keluhan terkait unusual complaint merupakan keluhan diluar kendali kami sebagai Front Office. Dimana jika tamu menyampaikan keluhan tersebut tetap kami dengarkan dengan baik, memberikan solusi yang terbaik. Seperi contoh binatang yg masuk ke kamar seperti serangga maka akan segera disampaikan ke bagian terkait untuk segera melakukan pengecekan ke kamar tamu agar diketahui dari mana binatang tersebut berasal. Dimana serangga bisa masuk karna pintu balkon yang terbuka maka bisa diberi arahan untuk ditutup kembali, petugas melakukan penyemprotan kemudian dibersihkan dan mengganti sheetnya kurang lebih 20 sampai 30 menit. Bila sudah terjadi gigitan maka ditawarkan obat dan ditanyakan obat apa yang biasa tamu gunakan untuk menghindari alergi obat atau salep terhadap reaksi tubuh tamu. Bila tamu masih kurang nyaman maka dibantu untuk move room atau memberikan free upgrade room” (Wawancara dengan *Front Office Coordinator*, 10 Juni 2022)

Berdasarkan masalah di atas pihak hotel selalu memberikan kepuasan kepada tamu agar tetap nyaman selama menginap di Grand Senyum Hotel.

“Keluhan tersebut termasuk keluhan diluar dugaan kami sebagai front desk agent tetapi akan tetap diselesaikan dengan meminta maaf kepada tamu, menyampaikan ke bagian terkait agar segera di follow-up, memberikan solusi yang terbaik jika dibutuhkan untuk move room dengan memberikan kesempatan kepada tamu untuk melakukan showing terlebih dahulu agar kamar yang ditempat nantinya sesuai dengan yang tamu harapkan. Setiap keluhan tamu atau kejadian yang terjadi pada setiap shift akan selalu dituliskan dalam log book, terutama pada saat masalah belum terselesaikan”. (Wawancara dengan *Front Desk Agent*, 10 Juni 2022)

Menurut Ira M. Chair (2017: 52) solusipun memiliki beberapa kriteria yaitu harus melibatkan tamu dalam penyelesaian masalah, menerapkan *win-win solution*, dan menyediakan alternative dalam penyelesaian masalah. Dalam hal ini setiap keluhan yang tamu sampaikan dan belum terselesaikan akan selalu dicatat dalam *log book* terkait tanggal, no kamar, dan keluhan.

Hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis terhadap *Front Office Coordinator* dan *staff Front Desk Agent* menunjukkan bahwa setiap penanganan keluhan yang terjadi selalu memberikan solusi yang terbaik untuk tamu agar tamu merasa nyaman dan aman selama menginap di Grand Senyum Hotel.

Hal tersebut tidak relevan dengan penelitian terdahulu yang harus melibatkan GRO dalam mengambil keputusan seperti *move room* (Shadira Firdausi, Skripsi, 2020: 58). Dalam pengamatan yang penulis lakukan sebagai *staff Front Desk Agent* sudah diberikan

kepercayaan untuk mengambil keputusan untuk tamu yang minta *move room* sesuai dengan ketersediaan kamarnya. Berikut hasil dokumentasi yang penulis dapatkan saat melakukan penelitian.



Gambar 4.20 *Room After Clean*
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur proses penanganan keluhan tamu oleh *front office coordinator* dan *staff front desk agent* sudah sesuai dengan penanganan dan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Berdasarkan data yang diperoleh serta hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Keluhan tamu berdasarkan *facilities/mechanical* yang *front office department* lakukan dalam menyelesaikan keluhan sudah memenuhi syarat dengan etika yang baik, bahasa yang sopan dan sikap yang ramah dalam menangani keluhan.
2. Keluhan tamu berdasarkan *staff/attitudinal* meskipun jarang sekali terjadi tetap memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan salam atau *greeting*, serta cekatan dalam menangani keluhan merupakan pedoman kerja sebagai *Front Desk Agent*.
3. Keluhan berdasarkan *service related problem* sudah sangat tepat dalam menanganinya. Bantuan yang muncul dari beberapa *department* akan memperlancar dalam sistem operasional sehari-hari. *Complaint* tamu mengenai pelayanan baik di *F&B service department* maupun *Housekeeping department*, dengan cepat dan tepat *front office*

department menghubungi petugas terkait untuk segera mengantar, mengecek dan membersihkan bagian yang kurang bersih atau mengganti dengan yang bersih. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan tamu berdasarkan *service* sudah diselesaikan dengan baik dan cepat untuk tercapainya kepuasan tamu.

4. Keluhan berdasarkan *unusual complaint* merupakan keluhan yang jarang dijumpai dan diluar dugaan. Ketika tamu merasa terganggu dengan gangguan serangga maka akan dibantu bersihkan, diberikan solusi seperti *move room*. Solusi yang terbaik membuat tamu merasa nyaman dan aman.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dan dikembangkan ada beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan antara lain, yaitu :

1. Perlu diadakannya *briefing* pada saat akan memulai bekerja dan pergantian *shift*, agar setiap masalah yang terjadi tidak selalu terulang kembali bahkan dalam proses bekerja selalu lebih baik kedepannya.
2. Terkait standar operasional prosedur perlu dicantumkan atau di tempel didinding kerja *back office* agar setiap *staff* selalu membaca dan mengingat terkait prosedur dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Darsono, Agustinus. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Gramedia Sarana Indonesia
- I Made Bayu Wisnawa. (2019). *Kasir Kantor Depan*. Bali: Stipar Triatmaja Jaya
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Putri, Emmita Devi Hari. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rukin. (2019). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sambodo, Agus. (2020). *Kantor Depan Hotel Operasional dan Keterampilan Sosial*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Widayat, Rahmanu. (2016). *Wangun Ora Wangun Aeng*. Surakarta: UNS Press.
- Moleong, Lexy J. (1991). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Agus Sulastiyono. (2001). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta
- Chair, Ira Meirina dkk. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana

B. Skripsi

- Aces V P, 2016. “Strategi Guest Relations Officer dalam Menangani Keluhan Tamu di Hotel Santika Premiere Jogja”. Skripsi. Sumatera Utara:
Universitas Sumatera Utara
- Cucun E R. 2017. “Handling Customer Complaint dibidang Perhotelan (studi deskriptif kualitatif strategi komunikasi dalam menangani komplain tamu untuk membentuk citra positif di Hotel Sahid Montana Malang)”. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya Malang
- Oza S. 2016. “Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office di Grand Roxy Hotel Bukit Tinggi”. Skripsi. Padang: Universitas Negeri Padang
- Shadira F. 2020. “Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Guest Relations Desk di Hotel Swiss-BelBoutique Yogyakarta dan Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta”. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia

C. Jurnal

- Megawati, 2018. “Complaint Handling pada Studi Kasus Strategi Penanganan Keluhan Hotel The Rinra Makasar”: *Jurnal Komunikasi KAREBA* Volume 7 (hlm. 250-251). Tersedia [file:///C:/Users/HP/Downloads/6961-Article%20Text-18498-1-10-20190707%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/6961-Article%20Text-18498-1-10-20190707%20(1).pdf), diakses pada tanggal 10 Juni 2021
- Suarka, Fanny Maharani dkk. (2018). “Upaya Guest Relations Officer dalam Menangani Keluhan Tamu Peserta MICE di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua Bali”: *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas* Volume 2 (hlm. 145-146). Tersedia <file:///C:/Users/HP/Downloads/44113-1621-91913-1-10-20181125.pdf>, diakses pada 10 Juni 2021

D. Modul

- Saputri, Eka Puji.2019.Modul dan Pelatihan Sertifikasi Kompetensi. Depok: Universitas Gunadarma.

Wijayanti, Ani.2019.Modul Operasional Kantor Depan Hotel. Yogyakarta:
Universitas Bina Sarana Informatika PSDKU Yogyakarta.

LAMPIRAN

PEDOMAN DOKUMENTASI

Analisis Handling Complaint Pada Front Office Hotel Grand Senyum
Yogyakarta.

Jl. Pangeran Dipenogoro No.27

A. Aspek yang penulis amati

1. Standar Operasional Prosedur
2. Keluhan tamu berdasarkan *facilities/mechanical*
3. Keluhan tamu berdasarkan *staff/attitudinal*
4. Keluhan tamu berdasarkan *service related problem*
5. Keluhan tamu berdasarkan *unusual complaint*

LAMPIRAN WAWANCARA

Identitas Responden :

Nama : Betta Irawanti

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 36 tahun

Posisi/Bagian : *Front Office Coordinator*

Daftar Wawancara :

1. Apa saja yang telah dilakukan hotel untuk meminimalisir terjadinya keluhan ?
2. Apakah strategi yang diterapkan sudah sesuai dengan Visi dan Misi hotel ?
3. Apakah sejauh ini kinerja staff *Front Office* sudah memenuhi syarat ?
4. Bagaimana cara *Front Office Coordinator* mengajarkan *Front Desk Agent* dalam menghadapi keluhan ?
5. Bila *Front Desk Agent* tidak bisa menyelesaikan keluhan, bagaimana cara *Front Office Coordinator* memberikan penyelesaian ?
6. Bila terjadi keluhan, hal apa yang dilakukan oleh *Front Office Coordinator* untuk menangani keluhan dengan cepat dan tepat ?
7. Bagaimana mengidentifikasi keluhan agar bisa diselesaikan dengan baik ?
8. Selain berkomunikasi tatap muka secara langsung, jenis media komunikasi apa saja yang digunakan untuk menerima keluhan ?

9. *Complaint* jenis apa saja yang sering terjadi ?
10. Bila ada keluhan dari tamu terkait *facilities/mechanical*, bagaimana penyelesaian keluhan tersebut ?
11. Bagaimana penyelesaian keluhan tamu terkait staff yang kurang ramah ?
12. Bila ada masalah terkait *service related problem*, bagaimana cara mengatasinya ?
13. Bagaimana cara mengatasi keluhan yang bersifat khusus ?
14. Seberapa sering keluhan yang muncul pada setiap harinya ?
15. Bagaimana *Front Office Coordinator* mengatasi keluhan tersebut ?
16. Bagaimana cara *Front Office* untuk menangani keluhan yang disebabkan oleh department lain ?
17. Tingkat keluhan seperti apa yang sudah tidak dapat ditangani, kenapa dan apa alasannya ?

Identitas Responden :

Nama : Fikri Agustin

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 23 tahun

Posisi/Bagian : *Front Desk Agent*

Daftar Wawancara :

1. Bagaimana penyelesaian penanganan keluhan oleh *Front Office* ?
2. Berapa lama proses registrasi saat tamu check-in ?
3. Berapa lama proses penanganan keluhan tamu oleh *Front Office* ?
4. Apakah ada catatan tentang keluhan tamu ketika pergantian shift ?
5. Jika ada keluhan terkait fasilitas hotel ataupun keluhan kamar, bagaimana cara menangani keluhan ?
6. Bagaimana cara menginformasikan tamu bila ada barang bawaan tamu yang tertinggal atau hilang ?
7. Bila ada tamu yang komplain terkait pelayanan pengantaran request tamu kepada *F&B service* bagaimana penanganan oleh *Front Office* ?
8. Bagaimana penanganan keluhan tamu terkait gangguan binatang yang masuk ke dalam kamar ?

SURAT PENELITIAN



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 : 1255/Q.AMPTA/ V/2022 Yogyakarta, 30 Mei 2022
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Ibu Novia Shelly Ayundha
HRD Grand Senyum Yogyakarta
Jl. Pangeran Diponegoro No. 27
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Department Hotel Grand Senyum, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 30 Mei 2022 sampai dengan tanggal 30 Juni 2022, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Desi Puspitasary
No Mahasiswa : 318101162
Semester : VIII(Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"ANALISIS HANDLING COMPLAINT PADA FRONT OFFICE HOTEL GRAND SENYUM YOGYAKARTA."** Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami



Drs. Prihatno, M.M

Tembusan:
-File

SURAT BALASAN PENELITIAN



SURAT KETERANGAN PENELITIAN No. 56/HR-GSH/VI/2022

Dengan Hormat,

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Novia Ayundha

Jabatan : Human Resources Manager

Alamat : Jalan Pangeran Diponegoro No. 27 , Yogyakarta

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Desi Puspitasary

NIK : 318101162

Sekolah : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Adalah benar telah melakukan penelitian di Grand Senyum Hotel Yogyakarta dengan judul penelitian "Analisa Handling Complaint Pada Front Office Hotel Grand Senyum Yogyakarta" sejak tanggal 06 Juni 2022 sampai dengan 10 Juni 2022.

Demikian surat keterangan ini saya buat, untuk dipergunakan sesuai dengan keperluan yang bersangkutan.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 10 Juni 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Novia Ayundha".

Novia Ayundha
Human Resources Manager

Grand Senyum Hotel

Jl. Pangeran Diponegoro No.27 Yogyakarta 55233, Indonesia
☎ +62 274 566 306 📞 +62 812-4267-7200 ✉ grandenyumhotel@gmail.com
f Grand Senyum 📍 @grandsenyum 🐦 @GrandSenyum

SERTIFIKAT MAGANG



ON THE JOB TRAINING EVALUATION

NAME : DESI PUSPITASARY
 DEPT/SECTION : FRONT OFFICE DEPARTMENT
 PERIOD : SEPTEMBER 10TH 2021 – MARCH 10TH 2022

SCHOOL : STP AMPTA YOGYAKARTA
 NIM : 318101162

NO	EVALUATION CRITERIA	SCORE	NO	EVALUATION CRITERIA	SCORE
ATTITUDE					
1	PERFORMANCE Taat pada standar Grooming sesuai nilai-nilai Grand Senyum Hotel	4	1	JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang deskripsi pekerjaan, prosedur dan aturan pekerjaan yang dilakukan	4
2	MOTIVATION Menunjukkan semangat dan kemauan untuk belajar	4	2	QUALITY & QUANTITY OF WORK Kualitas hasil kerja, ketepatan, kecepatan serta kerapihan kerja	4
3	RESPONSIBILITY Bekerja secara tuntas sesuai peraturan yang berlaku	4	3	INITIATIVE Aktif, dinamis dan menunjukkan inisiatif dalam melaksanakan pekerjaannya	4
4	COOPERATIVENESS Mampu dan menunjukkan kerjasama dalam tim dan dengan divisi yang lain lain	4	4	IMPROVEMENT ACHIEVED Kemajuan yang dicapai selama proses On the Job Training	4
5	ATTENDANCE Tingkat kehadiran dan ketepatan waktu kerja	5			

Yogyakarta, March 10th 2022



BETA IRAWANTI

Front Office Coordinator

TOTAL SCORE : 37

SCORE : 4,111

RATING : Above Average

Rating System :

- 5 : Outstanding
- 4 : Above Average
- 3 : Satisfactory
- 2 : Below Average
- 1 : Unsatisfactory

LEMBAR BIMBINGAN

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA: Desi Puspitasary
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I: Pak Badi Hermawan

NAMA PEMBIMBING II: Pak Jonet

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	29/01	- Latar belakang masalah	
		- Rumusan	
		- Lingkup penelitian	
		- Referensi	
		- Landasan teori	
	27/12	- Fokus masalah	
		- Penelitian terdahulu	
		(Mngt & bat 3 pragmat / Bimbingan)	
		- Daftar Pustaka	
	5/12	- Revisi / tugas	
		- Metodologi	
		- Kesimpulan & Daftar Pustaka	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	3/01-22	Latar Belakang	
		Fokus Masalah	
		Manfaat Penelitian	
2	01/04-22	Latar belakang masalah	
		Paragraf dibagi per	
		tema yang berbeda	
3	10/4	Latar belakang, topik	
		hotel dan gap masalah	
		lembi ditunjukkan	
4	19/22	Tata tulis (fokus)	
		manfaat	
5	22/4	Penambahan instrumen	
		studi literatur / triangulasi	

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA :

NO. MAHASISWA :

JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	19/1/22	- Berit Aestonien - Cepto wawancara - Siap? Nara sumber - Ben yang 3 Component	
		-> Silakan wawancara -> Lu. Dorspen II	
		-> Nara sumber I -> Nara sumber	
	19/3/22	-> tata tulis file -> Urycia Fluor -> Ladao Terri Capri	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
8	17/1/22	Wawancara Observasi, diadakan secara rinci tentang cara memperoleh data. Ditanyakan studi pustaka / literatur	
9	19/5/22	- Wawancara pemilihan waktu - Studi literatur, melalui: -> buku, jurnal, hasil penelitian.	
8	21/5/22	Alasan lokasi dan waktu Observasi di lapangan rinci	
9	24/5/22	Pertemuan dalam instrument	
10	25/5/22	ACC Proposal	

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA :

NO. MAHASISWA :

JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	24/2	→ Daftar Internasi	
	26/2	→ Penelitian terdahulu	
		→ Perancangan & gambar	
		multi yg umum ke	
		yg operasional	
		→ Perayapan keloka 2	
		traf. jenis analisis	
	13/2	Proposal dan ke Dopen II	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
11	15/6/22	Data tools dan pemanfaatan semua instrument pengumpulan data	
12	21/6/22	Data display : penyajian data harus ada analisis penulis dan hasil pengumpulan data	
13	24/6/22	Sumber Fontiran Halaman depan (Daftar isi dsaraf) Halaman belakang	
14	29/6/22	Perancangan, sop kegiatan penyelesaian soalikan dengan jenis Fontiran	

