

SKRIPSI

**PENGARUH KECEPATAN PENANGANAN KOMPLAIN OLEH FRONT
OFFICE DEPARTEMENT TERHADAP CITRA POSITIF HOTEL
ARJUNA YOGYAKARTA**



Oleh

YOLENTA LISANGGENI

315100787

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

2022

SKRIPSI

**PENGARUH KECEPATAN PENANGANAN KOMPLAIN OLEH FRONT
OFFICE DEPARTEMENT TERHADAP CITRA POSITIF HOTEL
ARJUNA YOGYAKARTA**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh

YOLENTA LISANGGENI

315100787

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

2022

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KECEPATAN PENANGANAN KOMPLAIN OLEH FRONT
OFFICE DEPARTEMENT TERHADAP CITRA POSITIF HOTEL ARJUNA
YOGYAKARTA



Oleh
YOLENTA LISANGGENI
315100787

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

(Dr.Hj.Saryani, M.Si)
NIDN. 0517066001

Pembimbing II

(Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA)
NIDN.0516097101

Mengetahui :
Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan

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

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KECEPATAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP CITRA
POSITIF HOTEL ARJUNA YOGYAKARTA**



Oleh

Yolenta Lisangeni

NIM : 315100787

Telah Dipertahankan di Depan Penguji dan Dinyatakan LULUS

Pada tanggal 10 Juni 2022

TIM PENGUJI

Penguji Utama : R. M. Nikasius Jonet S, S.Sos M.Si
NIDN.0518117401

Penguji I : Dr. Hj. Saryani, M.Si
NIDN. 0517066001

Penguji II : Mona Erythrea Nur Islami, SIP., MA
NIDN. 0516097101

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Rohana M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yolenta Lisanggeni

NIM : 315100787

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : Pengaruh Kecepatan Penanganan Komplain oleh Front Office Departement terhadap Citra Positif Hotel Arjuna

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya orang lain. Penelitian ini digunakan untuk memenuhi syarat guna memperoleh derajat Sarjana Sains Terapan Pariwisata D IV Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila surat pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia dituntut dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Juni 2022



Yolenta Lisanggeni

MOTTO

“Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan kebenarannya, maka semuanya akan ditambahkan kepadamu” (Matius 6 : 33)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Tuhan yang telah memberikan segala rahmat-Nya sehingga dalam kesempatan ini saya diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karya ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua almarhum orang tua tersayang yang telah memperjuangkan dan menyiapkan jalan untuk masa depan, sehingga penulis mampu menuntut ilmu hingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
2. Ayah dan Ibu mertua , dan seluruh anggota keluarga yang selalu mendukung selama ini sehingga proses menuntut ilmu dan juga skripsi berjalan lancar.
3. Kawan-kawan perjuangan di STP AMPTA Yogyakarta khususnya prodi Pengelolaan Perhotelan tahun angkatan 2015, seluruh anggota ADH A 2015, anggota Gazel dan Bukan Wacana yang selalu memberikan semangat untuk penyusunan skripsi ini.
4. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat-Nya yang telah dilimpahkan sehingga dengan restu-Nya pula skripsi berjudul **“Pengaruh Kecepatan Penanganan Komplain oleh Front Office Dpartement terhadap Citra Positif Hotel Arjuna”** dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Diploma 4 (D-4) pada Jurusan Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas petunjuk dan bimbingan yang telah penulis terima selama melakukan penelitian tugas akhir kepada :

1. Bapak R.M. Nikasius Jonet S, S.Sos M.Si selaku dosen penguji utama yang telah menguji dan memberikan bimbingan atas skripsi ini
2. Ibu Dr.Hj. Saryani, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyusun skripsi ini.
3. Ibu Mona Erythrea Nur Islami, S.IP, M.A selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu Dra. Heny Susilowati , M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM selaku Ketua Jurusan Pengelolaan Perhotelan yang memberikan dukungan dan bantuan selama penulisan skripsi ini

6. Bapak Drs. Prihatno selaku Ketua STP AMPTA yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan selama pendidikan di STP AMPTA
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna, maka segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, 10 Juni 2022

Yolenta Lisanggeni

315100787

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	5
1. Definisi Hotel.....	5
2. Front Office Departement.....	7
3. Handling Complain	8
4. Teori Kepuasan Pelanggan	18

B. Kerangka Pemikiran.....	24
C. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	31
1. Jenis Penelitian.....	31
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3. Teknik Cuplikan.....	33
4. Metode Pengumpulan Data.....	34
5. Keabsahan Data	36
6. Metode Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi dan Hasil Penelitian.....	40
1. Sejarah Hotel Arjuna Yogyakarta.....	40
2. Kamar dan Fasilitas.....	41
3. Tugas dan Tanggungjawab	44
B. Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Srikandi Restoran	42
Gambar 2.2. Tamansari Pool	43
Gambar 2.3. Meeting Room.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Teori Kepuasan Pelanggan.....	21
Tabel 4.2. Kerangka Berpikir.....	23
Tabel 2.1 Jenis kamar hotel.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Pedoman Dokumentasi

Lampiran 3. Surat Pengantar Penelitian dari AMPTA

Lampiran 4. Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Kondisi persaingan hotel semakin ketat, dengan permintaan dan harapan tamu yang semakin variatif maka muncul banyak keluhan dari tamu. *Front office staff* dituntut untuk dapat bersikap cekatan dalam menaangani keluhan. Atas permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecepatan Penanganan Komplain terhadap Citra Positif Hotel Arjuna Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui penanganan keluhan tamu yang baik dan benar di Hotel Arjuna Yogyakarta untuk menjaga citra positif hotel tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menjelaskan dan mendripsikan hasil data penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara secara langsung dengan salah satu *staff front office* dan *assistant manager front office* dan didukung dengan beberapa data dari studi pustaka dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu oleh *front office staff* di Hotel Arjuna Yogyakarta sudah baik dan cukup efektif, sesuai dengan teori penulis,. Penangan keluhan berdasarkan *service* yang terjadi di hotel sudah berjalan dengan baik, dimana karyawan memberikan ganti rugi yang sesuai atas kesalahan tersebut. Penanganan keluhan yang diakibatkan oleh fasilitas hotel maupun fasilitas kamar tamu sudah sesuai dengan prosedur yang diterapkan, baik pihak *front office department* sudah baik dalam bekerja sama dengan *department* lain agar terciptanya penanganan yang cepat dan tepat. Keluhan juga bisa berasal dari *staff* sendiri namun dalam penanganannya pun karyawan sudah baik dan bisa diterima oleh tamu. Keluhan akibat tamu lain jarang sekali ditemui namun hal ini bisa terjadi sewaktu-waktu dan penanganannya sudah maksimal karena karyawan akan memilih opsi terbaik agar tidak lagi terjadi gangguan akibat tamu lain.

Dengan penanganan keluhan yang cepat , tepat , dan efektif ini, tamu juga mendapatkan kepuasan karena keluhan yang disampaikan diperhatikan dan di dengarkan dengan baik. Hal ini membuat tamu memberikan respon yang positif terhadap penanganan keluhan yang telah hotel usahakan, maka dari itu, citra positif hotel tetap dapat terjaga dengan baik.

Kata kunci: Penanganan keluhan, *service*, *complain*, fasilitas, *staff*, citra positif, dan tamu

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbicara tentang fasilitas, beberapa hotel memiliki fasilitas yang lebih baik daripada kualifikasinya, hotel berkualifikasi bintang 3 namun menawarkan fasilitas setara dengan bintang 4. Hal ini sudah lazim terjadi dalam perkembangan dunia perhotelan saat ini. Fasilitas yang ditawarkan beragam, seperti contohnya : restoran, kolam renang, bar, *gym*, spa, *kids corner*, *warm water*, *free WiFi* dan masih banyak lagi. Hotel begitu memperhatikan fasilitas yang mereka tawarkan, sehingga harga yang harus dibayar oleh tamu setara dengan fasilitas yang akan mereka dapatkan. Selain menyediakan kelengkapan fasilitas, hotel juga begitu memperhatikan tentang pelayanan yang mereka suguhkan kepada tamu, sehingga pihak hotel harus memastikan bahwa setiap tamu yang telah menginap di hotel mereka merasa puas dengan segala yang ditawarkan dan diberikan oleh hotel tersebut.

Berbicara soal pelayanan, setiap tamu pasti ingin merasa dihargai dan diperlakukan seperti layaknya raja. Sehingga pihak hotel berlomba memberikan pelayanan yang terbaik dan berkesan bagi tamunya. Baik pelayanan ataupun fasilitas benar-benar dijaga dan dimaksimalkan oleh hotel. Namun, terlepas dari hal itu, tamu memang kadang sering belum puas dengan apa yang mereka dapatkan. Di dunia yang serba cepat ini,

tamu juga menginginkan pelayanan yang sempurna dalam waktu yang singkat pula. Akibat hal ini, tidak jarang terjadi perselisihan atau miss komunikasi yang terjadi antara karyawan hotel dengan tamu yang menginap. Sehingga hal ini menimbulkan adanya komplain.

Komplain yang disampaikan tamu tidak mengenal waktu. Saat tamu merasa tidak puas atau ada kesalahan yang terjadi, mereka pasti akan menyampaikan komplain. Tidak peduli bagaimana kondisi hotel yang sedang ramai sekalipun. Penanganan komplain yang kurang pas akan mempengaruhi pandangan tamu terhadap hotel tempatnya menginap saat itu. Maka diperlukan manajemen komplain yang baik dan cepat dari pihak hotel. Menurut Tjiptono (Tjiptono, Fandy, 2009 *Manajemen Pengaduan Komplain*). Manajemen komplain adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Dalam hal ini, ketepatan dan kecepatan karyawan hotel sangat diperlukan dalam menangani komplain yang disampaikan oleh tamu. Apabila karyawan mampu menangani komplain dengan baik dan memberikan solusi sesuai yang diinginkan oleh tamu, maka penilaian negatif terhadap hotel akan berkurang. Hal ini juga sedikit banyak akan mempengaruhi citra hotel.

Citra, atau yang biasa disebut “*image*” adalah pendapat, pandangan, dan bagaimana seseorang menilai atau melihat sesuatu. Dalam hal ini,

hotel juga berusaha untuk mendapatkan penilaian terbaik dari pelanggan yang pernah menginap. Citra positif ini juga harus selalu dijaga dan dibarengi dengan peningkatan pelayanan hotel itu sendiri. Hal ini akan sangat mempengaruhi perkembangan dan keeksisan suatu hotel. Semakin baik citra hotel tersebut, maka keuntungan yang didapatkan akan meningkat, banyak konsumen yang ingin datang dan menginap, otomatis hal ini juga akan mempengaruhi tingkat pendapatan hotel tersebut. Maka dari itu, salah satu hal yang penting untuk menjaga citra hotel tetap baik adalah memberikan pelayanan yang terbaik, salah satunya dengan melakukan penanganan keluhan dengan cepat dan tepat, sehingga tamu bisa mendapatkan solusi dari keluhannya tanpa menunggu lama. Dengan manajemen keluhan yang baik, tamu bisa merasa puas, diperhatikan, dan mendapatkan solusi yang sesuai dengan yang diharapkan. Maka dari itu, berdasarkan pemikiran – pemikiran ini, penulis hendak melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kecepatan Penanganan Komplain di Front Office Departemen terhadap Citra Positif Hotel Arjuna Yogyakarta”***

B. Fokus Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti ingin memfokuskan penelitian ini pada masalah : Bagaimana pengaruh kecepatan penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* terhadap citra positif Hotel Arjuna Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kecepatan penanganan keluhan oleh karyawan *front office* di Hotel Arjuna Yogyakarta dan pengaruhnya terhadap citra positif hotel tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah

1. Bagi Lembaga

Untuk menambah wawasan dan bahan bacaan perpustakaan akademik, sehingga menjadi bahan belajar bagi mahasiswa lainnya.

2. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan masukan, mengevaluasi, dan meningkatkan produktivitas karyawan *front office* dalam menangani keluhan di Hotel Arjuna Yogyakarta

3. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan mengenai cara menangani komplain dengan cepat dan tepat, serta pedoman untuk memasuki dunia kerja.