

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Keluhan tamu berdasarkan *service* yang *front office department* lakukan sudah baik mulai dari penerimaan *complaint*, meminta maaf sampai dengan *follow up* kepada tamu kembali. Keluhan mengenai keterlambatan penjemputan sudah ditangani dengan baik yaitu memberikan *complimentary fruit* dan surat permintaan maaf yang langsung diletakkan di kamar tamu. Sesuai dengan SOP yang dimiliki maka dapat disimpulkan penanganan keluhan berdasarkan pelayanan sudah memenuhi syarat.
2. Keluhan berdasarkan fasilitas kamar maupun fasilitas umum sudah sangat tepat dalam menanggapi. Bantuan yang muncul dari beberapa departemen di hotel akan memperlancar dalam sistem operasional sehari-hari. Keluhan tamu mengenai tidak ada *staff* yang menjaga pool, dengan cepat *front office* menghubungi *poll attendat* meminta mencari *staff* untuk menjaga. Dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan berdasarkan fasilitas sudah baik.

3. Keluhan yang diakibatkan oleh *staff* yang kurang paham akan objek wisata yang tamu tanyakan, penanganan seperti ini dengan cara *staff* bisa langsung mencari diinternet mengenai objek wisata atau memberikan peta daerah wisata dan menjelaskan. Pelatihan dan mengembangkan ide-ide yang rutin dilakukan untuk memperkecil tingkat keluhan tamu akibat kelalaian yang *staff* lakukan. Dari hal tersebut dapat disimpulkan mengenai keluhan akibat *staff* sudah baik dalam penanganannya.
4. Keluhan mengenai tamu lain akan sangat jarang sekali dijumpai. Jika tamu merasa terganggu oleh tamu lain maka pihak *staff* akan memindahkan tamu tersebut ke kamar yang lebih tenang atau bahkan tamu akan merasa memaklumi akan hal tersebut. Dapat dipastikan penanganan tersebut sudah sangat baik dilakukan.
5. Respon dan penanganan keluhan yang cepat , efektif, dan solutif, sangat dibutuhkan untuk dapat menyelesaikan keluhan dengan baik.
6. Semakin cepat keluhan terselesaikan , maka tamu juga akan meninggalkan kesan positif terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Saran

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

1. Perlu adanya penambahan *standart operating prosedure* yang lebih lengkap lagi dengan berbagai keluhan ringan maupun keluhan berat.

Sosialisasi *SOP* kepada setiap karyawan baik *section reception, GRO, telephon operator, concierge*, maupun *club lounge attendant*.

2. Menekankan kembali kebijakan dalam menangani keluhan sebagai tolak ukur atau pedoman saat terjadinya keluhan. Agar jika terjadi *complaint* dari tamu akan lebih cepat diatasi.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS
(Center For Academic Publishing Service)

Bagyono dan Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*.
Yogyakarta: Penerbit Andi

Imam Gunawan. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*.
Jakarta: Bumi Aksara

Komar, Richard. 2006. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo

Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium Jilid
Pertama. Alih Bahasa Nebyamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & RND*.
Bandung:Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-4. Malang: Bayu
MediaPublishing

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan
Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset

Jurnal :

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

- Abnertus Christoper Sitanggang. 2017. *Pengaruh Penanganan Keluhan pada Kepuasan Konsumen di Hotel Grand Praba Bandar Lampung*. Skripsi Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Indria Ayu Jayanti . 2009. *Penanganan Komplain oleh Front Line Staff di Hotel Baron Indah Solo dalam Menjaga Image Hotel di Mata Pelanggan*. Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Nathania Susanto. 2016 . *Pengaruh Complaint Handling terhadap Customer Satisfaction oleh Pelanggan Zalora di Surabaya*. Skripsi Univrstas Katholik Widya Mataram, Surabaya.
- Oza Syafriani, Yuliana, & Hijriyantomi Suyuthie. 2016. *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi*. Jurnal FPP Universitas Negeri Padang.
- Respati Mangayu Hapsari . 2011 . *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Semesta Semarang*. Skripsi Universitas Negeri Semarang, Semarang.

LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Skripsi : “Pengaruh Kecepatan Penanganan Komplain di Front Office Departemen terhadap Citra Positif Hotel Arjuna Yogyakarta”

Lokasi Penelitian : Hotel Arjuna Yogyakarta

A. Data Informan

Nama : Ibu Nita

Jabatan : *Assistant Front Office Manager*

Hari, Tanggal : Jumat, 6 Mei 2022

Waktu, Tempat : 10.00 WIB, Hotel Arjuna Yogyakarta

Daftar Pertanyaan

- 1) Bagaimana SOP dalam penanganan keluhan oleh tamu?
- 2) Bagaimana kebijakan dalam menangani keluhan tamu?
- 3) Apa saja kompensasi yang diterima tamu setelah menyampaikan keluhan?
- 4) Bagaimana cara penyelesaian atau tahap penyelesaian hingga tamu merasa puas?
- 5) Sejauh mana cara untuk menindaklanjuti keluhan tamu?
- 6) Bagaimana cara untuk menangani keluhan yang disebabkan oleh *department* lain?
- 7) Apakah sejauh ini kinerja *staff front office* sudah memenuhi persyaratan?

- 8) Apakah ada pelatihan khusus untuk menangani keluhan tamu di *frontoffice department*?
- 9) Bagaimana cara menyampaikan keluhan saat tamu sudah tidak menginap di hotel (*check-out*)?
- 10) Apakah ada kemungkinan keluhan tidak bisa diatasi maka meminta bantuan *manager* atau GM yang menanganinya?

D. Data Informan

Nama : Bapak Arga

Jabatan : *Staff Front Office*

Hari, Tanggal : Sabtu, 7 Mei 2022

Waktu, Tempat : 18.00 WIB, Hotel Arjuna Yogyakarta

Daftar Pertanyaan

- 11) Adakah *form* untuk penanganan keluhan tamu?
- 12) Keluhan seperti apa yang bisa ditangani oleh *front office staff* tanpa meminta bantuan *manager*?
- 13) Sampai mana batas wewenang *front office staff* dalam menangani keluhan tamu?
- 14) Seperti apa penyampaian *front office staff* kepada tamu saat mendapati komplain?
- 15) Bagaimana cara penanganan saat tamu menyampaikan keluhan?
- 16) Bagaimana cara mencegah terjadinya komplain tamu?
- 17) Sikap seperti apa saat berhadapan dengan tamu komplain?
- 18) Apakah penanganan komplain mempunyai batas waktu?
- 19) Kompensasi apakah yang diberikan oleh *front office staff* kepada tamu yang mempunyai keluhan?
- 20) Apakah tamu mendapatkan pelayanan khusus saat setelah penyampaian keluhan?
- 21) Apakah *front office staff* membedakan cara penanganan komplain kepada tamu biasa dan tamu langganan (*repeater*) atau VIP?

Lampiran 2

PEDOMAN DOKUMENTASI

**Pengaruh Kecepatan Penanganan *Complaint* terhadap Citra Positif
Hotel Arjuna Yogyakarta**


Lokasi : Hotel Arjuna Yogyakarta, Jl. P. Mangkubumi no.44, Gowongan,
Kecamatan Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
55233

A. Aspek yang diamati :

1. Stadar Operating Prosedure
2. Keluhan Berdasarkan Service
3. Keluhan Berdasarkan Fasilitass
4. Keluhan Berdasarkan Staff
5. Keluhan Berdasarkan Tamu

Lampiran 3

Surat Pengantar Penelitian

**YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA**
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel) Caturtunggal Depok (Sleman) Yogyakarta 55261
Telp / fax : (0274) 485115 - 480614 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yasinan.ac.id

Nomor : 1132/Q.AMPTA/IV/2022 Yogyakarta, 28 April 2022
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak/Ibu
LIRD Hotel Arjuna Yogyakarta
D. P. Mangkubumi No.44, Giwongan
Kec. Jetis
Yogyakarta


Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Department Hotel Arjuna, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 12 Mei 2022 sampai dengan tanggal 12 Juni 2022, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Yolenta Lisanggeri
No Mahasiswa : 31310787
Semester : XI(Sepuluh)

Besar harapan kita mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyajikan Laporan Penelitian yang berjudul :
"PENGARUH KECEPATAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP CITRA POSITIF HOTEL ARJUNA YOGYAKARTA"
Proposal Penelitian akan ditandatangani oleh mahasiswa yang bersangkutan.
Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua


Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
File

Lampiran 4

Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA: YOLENTA LISANGGENTI
 NO. MAHASISWA : 515100787
 JUDUL PENELITIAN : "PERANAN KESEKUTUAN PERMANISAKAN KOMPLEKSI TERHADAP CITRA FORITIF HOTEL ARJUNA YOGYAKARTA"

NAMA PEMBIMBING I: DR. Dwi H. Sariyati, M.Si

NAMA PEMBIMBING II: Mova Engle-ed Nur klami, SIP, MA

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	24/09/20	- literatur yang sudah - penerbitan & buku referensi - spesifikasi - permasalahan masalah - terminologi - metode	<i>[Signature]</i>
2	01/10/20	revisi tabel referensi	<i>[Signature]</i>
3	08/10/20	uluran	<i>[Signature]</i>
4	15/10/20	daftar isi	<i>[Signature]</i>

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	09-12-19	perbaikan judul perbaikan paragraf penelitian Tabel-tabel, simplifikasi	<i>[Signature]</i>
2	02-03-22	Review D1 penelitian terdapat ke.1.5. : 1. Masalah 2. HSL penelitian	<i>[Signature]</i>
3	04-04-22	Perbaikan penulisan daftar pustaka lambat catatan Di Depan	<i>[Signature]</i>

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA: YOLENTA LISANGCENI
 NO. MAHASISWA : 55100787
 JUDUL PENELITIAN : "PERANAN KECEPATAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP CITRA POSITIF HOTEL ARJUNA YOGYAKARTA"

NAMA PEMBIMBING I: Dr. Drs. Hj. Sastryani, M. Si

NAMA PEMBIMBING II: Mora Erythra Nur Islami, S.P., M.A

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PADA
1	20/10/19	latihan ketrampilan menulis	✓
		penalaran & analisis masalah	
		apresiasi	
		komunikasi verbal	
		komunikasi non verbal	
		melatih	
2	17/11/19	rapor, hasil wawancara	✓
3	18/11/19	ultra	✓
4	25/11/19	hasil	✓

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1.	07-12-19	perbaikan judul	✓
		perbaikan penyusunan	
		penelitian	
		Tambahan teori, contoh	
2.	22-03-22	review DT penelitian	✓
		tr-500000 revisi:	
		1. Masalah	
		2. Hasil penelitian	
3	04-04-22	perbaikan penyusunan	✓
		daftar pustaka	
		linier catatan DT Bimbingan	
4	20-05-22		

Langka, 24/11/2019, 3/11/2019
 Revisi, 20/05/22, 2/11/2019