

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan permasalahan diatas adalah :

1. *Handling complaint* dari tamu Di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta dalam menangani komplain dari tamu tentang makanan atau pelayanan yang lama, pihak karyawan akan melakukan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh hotel seperti penjelasan menurut Edi Suyanto (2015), karena pihak hotel berprinsip bahwa komplain tamu adalah untuk mengoreksi dan memperbaiki kualitas pelayanan hotel menjadi semakin baik dan prima. Pihak hotel memastikan pelayanan yang telah diberikan kepada tamu dengan rutin melakukan *courtesy call*, untuk menanyakan kepuasan tamu sudah di penuhi atau belum. hotel mengutamakan kepuasan tamu dalam pelayanan yang telah diberikan kepada pihak hotel kepada tamu.
2. Penyebab dan manfaat handling complaint
 - a. Penyebab tamu komplain dapat disebabkan beberapa faktor yaitu :
 - 1) Pelayanan tidak efisien
 - 2) Kurangnya kemampuan *crew kitchen* dalam menyajikan suatu menu dengan standart waktu yang telah ditentukan.

- 3) Pelayanan tidak sopan dan ramah kepada tamu
- b. Manfaat handling complaint
- 1) Perusahaan akan mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam memberi pelayanan kepada tamu
 - 2) Perusahaan akan mengetahui letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki.
 - 3) Pelayanan komplain yang memuaskan akan meningkatkan loyalitas tamu.
- c. Solusi untuk mengatasi kendala saat melakukan *handling complaint* tentang jasa dan produk antara lain :
- 1) mengadakan training setiap minggu seluruh *staff* dan *trainee* agar karyawan memiliki pandangan positif terhadap perusahaan sehingga karyawan merasa lebih diperhatikan.
 - 2) Mengadakan penanganan keluhan
 - 3) Mengadakan seminar tentang menangani handling complaint berdampak positif bagi karyawan dan meningkatkan rasa percaya diri yang baik.
 - 4) Pengadaan briefing antara department *food and baverage service* dan *food and baverage product* agar selalu terkontrol dapat ketepatan waktu pengolahan dan penyajian makanan agar terhindar komplain dari tamu,

sehingga hubungan komunikasi lebih terjaga antara department.

B. Saran

Dalam pembahasan dan pengalaman yang telah dilakukan, maka penulis akan memberikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi pembaca maupun penulis sendiri.

1. Sebaiknya pihak hotel mengadakan training tentang bagaimana cara menangani sebuah *complaint* dari tamu, agar mempermudah dalam menangani *handling complaint*.
2. Mengadakan pelatihan penanganan keluhan, beri karyawan keterampilan dan kepercayaan diri untuk bisa dan mampu menangani keluhan tamu dengan sebaik mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

Graham Bown, Karon Hapner.1996. *The Waiters Hand Book*. Australia:

Victoria.

Hrd, 2010. Profil Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Yogyakarta: Arsip

Management.

Putri Arum Sutrisni. 2019.Pengertian Hotel Dan Karakteristiknya.Jakarta:

Kompas.Com.

Rachman, Arif.2005.Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran. Yogyakarta: Graha

Ilmu.

Soekarno, & Pendit. 1998. Pramusaji *Food & Beverage Service*. Jakarta: Pt

Gramedia Pustaka Utama

LAMPIRAN



