

Penanganan Keluhan Tamu Oleh *Room Attendant* Dalam Menjaga Citra Hotel Di Jivana Resort Lombok

Sugiman Sugiman¹, Puspa Khaerani²

^{1,2} Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

Jl. Adi Sucipto No.154, Jajar, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57144

Email : sugimangm@gmail.com, khaerani.puspa@gmail.com

Abstract *This study aims to: to find out how to handle guest complaints, how to maintain the hotels citra and affect of handling guest complaints by the room attendant on the hotels citra at Jivana Resort Lombok. This research uses a qualitative descriptive method that uses survey and interview methods. The results of this study show in away Listen carefully to guests' complaints, do not interrupt ,Stay polite and say thank you because the guest has brought the problem to you, If necessary apologize for the incident that happened to him, Mention the guest's name so that they feel cared for, Focus your attention on the guest's problem, Immediately follow up the guest's complaint to the relevant section, Make sure the guest's complaint is followed up, check if it is in accordance with the wishes of the guest, Make clear policies, Address minor issues quickly to the relevant sections, Improve online reputation, Ensure that guest complaints are followed up, check whether they are in accordance with guests' wishes, while Jivana Resort Lombok's Citra is very good because the existing SOPs have been implemented in accordance with established standards, Handling every complaint that occurs is very influential on the citra of the hotel.*

Keywords : *Handling, Guest Complain, Room Attendant, Hotel Citra.*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk: mengetahui bagaimana penanganan komplain tamu, bagaimana menjaga citra hotel dan pengaruh penanganan komplain tamu oleh room attendant terhadap citra hotel di Jivana Resort Lombok. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode survei dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan cara mendengarkan baik-baik keluhan tamu, tidak menyela, tetap sopan dan berterima kasih karena tamu telah menyampaikan masalahnya kepada Anda, bila perlu mohon maaf atas kejadian yang menimpanya, sebutkan nama tamu agar merasa diperhatikan, fokuskan perhatian pada masalah tamu, Segera tindak lanjuti keluhan tamu ke departemen terkait, Pastikan keluhan tamu ditindaklanjuti, periksa apakah sudah sesuai dengan keinginan tamu, Jelaskan kebijakan, Selesaikan masalah kecil dengan cepat ke departemen terkait, Tingkatkan secara online reputasi, Memastikan keluhan tamu ditindaklanjuti, mengecek apakah sudah sesuai dengan keinginan tamu, sedangkan Citra Jivana Resort Lombok sangat baik karena SOP yang ada sudah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Penanganan setiap keluhan yang terjadi sangat mempengaruhi citra hotel.

Kata Kunci : Penanganan, Komplain Tamu, Room Attendant, Citra Hotel.

PENDAHULUAN

Industri yang berhubungan dengan produk dan jasa dengan tujuan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pergerakan ekonomi Indonesia disebut pariwisata. Hotel adalah jenis akomodasi komersial yang memungkinkan masyarakat umum untuk tinggal sementara dengan akomodasi, makanan, layanan, dan layanan lainnya. Ada beberapa bagian dalam dunia perhotelan, antara lain: *Room Division* yang terdiri dari kantor depan (*Front Office*), tata graha (*Housekeeping*), *F&B product*, *F&B service*, pemasaran (*Sales and marketing*), personalia (*Human Resource Department*), departemen *spa*.

Housekeeping bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan, ketertiban kamar diseluruh area hotel, namun tidak termasuk area dapur. Keluhan-keluhan yang terjadi

disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak berfungsi dengan baik oleh pihak-pihak yang terkait dalam penanganan keluhan tamu *housekeeping*.

Room attendant merupakan bagian *housekeeping* untuk menjaga kebersihan dan kelengkapan kamar hotel serta memastikan kebutuhan tamu terpenuhi selama menginap. Keluhan dari tamu di bagian *housekeeping* adalah hal yang biasa, dan banyak faktor yang menyebabkan keluhan baik itu operasional hotel, pelayanan staf, dan fasilitas hotel yang kurang maksimal. Di hotel, karena ada beberapa keluhan maka *housekeeping* department perlu bekerja sama dengan departemen lain. Misalnya, ada keterlambatan persiapan kamar, kurangnya fasilitas kamar, dan beberapa kasus lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana staf *housekeeping* menangani keluhan tamu guna menjaga citra Hotel Jivana Resort Lombok.

Fokus Penelitian

1. Bagaimana petugas *housekeeping* menangani komplain tamu untuk menjaga citra Jivana Resort Lombok ?
2. Bagaimana menjaga citra hotel oleh petugas *housekeeping* Hotel Jivana Resort Lombok ?
3. Apakah penanganan keluhan tamu berpengaruh terhadap citra hotel ?

Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui petugas *housekeeping* menangani komplain tamu untuk menjaga citra Jivana Resort Lombok?
2. Untuk mengetahui cara menjaga citra hotel oleh petugas *housekeeping* di Hotel Jivana Resort Lombok ?
3. Untuk mengetahui apakah penanganan keluhan tamu berpengaruh terhadap citra hotel ?

Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Manfaat akademis

Manfaat akademis dapat disebutkan beberapa poin antara lain :

- a. Sebagai referensi kepustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta
- b. Referensi untuk penelitian atau penelitian selanjutnya yang sesuai di bidang *Housekeeping*

2. Manfaat praktis

Adapun manfaat praktis dalam laporan ini antara lain :

Sebagai bahan pertimbangan manajemen pengelola hotel dalam menyusun dan menentukan strategi pencegahan dan penanganan keluhan tamu oleh *Housekeeping Department*.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Housekeeping* department

Departemen hotel yang salah satunya adalah departemen *housekeeping* bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan ketertiban dan kelengkapan kamar hotel, restoran, bar dan area public, termasuk akomodasi untuk karyawan, kecuali ada tanggung jawab standar, seperti dapur. (Dimiyati, 2002: 59)

Housekeeping adalah bagian dari departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberikan dekorasi untuk tujuan agar hotel rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi tamu. (Nawar, 2002: 2)

Departemen *housekeeping* juga dapat dipahami sebagai pihak yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, ketertiban, keindahan, dan kenyamanan diseluruh area hotel, termasuk diluar gedung termasuk ruang tamu, kamar tamu, restaurant, kantor dan toilet. (N. Rumesko, 2005)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *Housekeeping* juga dikenal sebagai The Heart of the Hotel. Bagian inilah yang merupakan jantung dari sebuah hotel. Tamu yang datang ke hotel tersebut di jamin kenyamanannya mulai dari pertama datang, selama menginap dan berada di hotel tersebut, sampai kepergiannya, jadi sudah sewajarnya bila para pelaku *Housekeeping* berperan sangat penting sehingga menjadi jantung dari sebuah hotel karena selalu memastikan kenyamanan bagi para tamu yang datang maupun yang menggunakan fasilitas hotel tersebut. Selain menjamin kenyamanan tamu dan kebersihan kamar hotel *housekeeping* berpedoman pada kecepatan dan kecerdasan sehingga dapat bekerja dengan cepat, tepat dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan tamu.

Pengertian Penanganan Keluhan Tamu

Manajemen keluhan pelanggan adalah tindakan mengungkapkan harapan yang tidak terpenuhi, yang dapat berupa kata-kata atau ungkapan ketakutan atau bahkan ketidaknyamanan hingga menjadi kecemasan yang menyusahkan. Adapun pengertian keluhan tamu menurut para ahli adalah sebagai berikut :

Keluhan juga dapat dipahami sebagai beberapa pelanggan berdasarkan sikap ini terhadap diri mereka sendiri atau orang lain. Pengalaman negatif orang-orang pada kunjungan sehingga hampir mengharapkan sesuatu yang salah” (A. , 2014).

Keluhan pelanggan merupakan bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis. (dan Keller, 2007:192)

Keluhan disebabkan biasanya karena reaksi karyawan terhadap keluhan oportunistik dapat bervariasi menurut faktor individu (misalnya, pengalaman kerja, status kerja) dan instruksi organisasi (misalnya, jenis kebijakan dan pelatihan perusahaan). (Heejung Ro,2012)

Adapun untuk menghindari kekeliruan ataupun keluhan yang disampaikan oleh tamu dapat di follow up maka, karyawan dapat menggunakan metode seperti membuat catatan log yang menyatakan status tentang keluhan jika selesai atau tidak, karyawan tetap menjadi eksekutif atau tugas (S. Siddarth, 2017)

Keluhan pelanggan sangat penting bagi manajer hotel untuk memahami mengapa dan bagaimana merumuskan strategi penanganan keluhan yang efektif dan meningkatkan kualitas layanan (Zheng, Youn, & Kincaid, 2009; Sparks & Browning, 2010).

Jadi yang dimaksud dengan keluhan tamu adalah umpan balik yang merupakan aspirasi dari tamu kepada hotel baik berupa tulisan maupun lisan. Yang muncul akibat ketidakpuasan yang dirasakan oleh tamu. Ketidakpuasan yang tamu rasakan bisa diakibatkan oleh kurang bersihnya kamar atau Service yang kurang maksimal.

Pengertian Tamu

Bagian integral dari bisnis perhotelan. Oleh karena itu, pelanggan yang layak diharapkan dan menerima pelayanan profesional dari hotel disebut pelanggan. Setiap pelanggan ingin mendapatkan sesuatu melebihi apa yang mereka harapkan untuk harga yang mereka bayar. Oleh karena itu, *room attendant* tidak boleh memberi kesan kepada tamu bahwa harga yang mereka bayarkan tidak sepadan dengan layanan yang mereka terima.

Orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel disebut tamu. Tamu bukanlah benda mati, melainkan manusia yang memiliki perasaan, emosi, suka dan tidak suka. (Sujatno 2006 : 6-7) Sedangkan menurut Bagyono, tamu adalah mereka yang telah mendaftar dan sedang menginap di hotel tersebut. (Bagyono 2013 : 61)

Pengunjung adalah seseorang atau sekelompok orang yang memiliki satu atau lebih kepentingan, baik kepentingan mereka sendiri sebagai pribadi, maupun kepentingan orang lain, termasuk kepentingan organisasi tertentu. (Soenarno 2006)

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa tamu adalah individu atau atau sekelompok orang yang menjadi bagian penting dalam sebuah bisnis perhotelan. Tamu

menghendaki pelayanan yang sepadan dengan apa yang sudah dibayar olehnya, serta memiliki kepentingan pribadi maupun kepentingan orang lain.

Jenis tamu yang menginap di hotel adalah sebagai berikut:

- a. Wisatawan lokal berasal dari tempat mereka tinggal/menginap di hotel, misalnya akhir pekan, acara khusus dan/atau untuk kegiatan lainnya.
- b. FIT/*Free independent travellers* (wisatawan mancanegara) yang melakukan perjalanan secara individu dan tidak terikat dengan grup..Biasanya pelanggan tipe FIT memesan langsung dengan pihak hotel dan biasanya memesan kamar saja.
- c. GIT/*Group Inclusive Tours* (rombongan turis)bepergian bersama sebagai bagian dari paket tur.Biasanya tamu jenis ini bepergian dengan agen perjalanan perantara .
- d. CIPs/*Commercially Important Person* (tamu executive) dari sebuah perusahaan besar yang selalu bepergian dan menginap di hotel-hotel mewah. Biasanya reservasi kamarnya dilakukan oleh sekretaris.
- e. SPATTs (Tamu Perhatian Khusus) yaitu tamu yang membutuhkan perhatian lebih/khusus, seperti tamu hotel jangka panjang, tamu sakit, tamu lanjut usia, tamu cacat, dan lain sebagainya.
- f. VIPs (*Very Important Persons*)yaitu tamu-yang dianggap penting di sebuah hotel tersebut, seperti selebritis,tamu yang menginap di kamar mahal,pejabat pemerintahan,pimpinan perusahaan,pelanggan dan regular.
- g. Pelanggan tetap adalah pelanggan tetap yang menginap di sebuah hotel. Umumnya pelanggan ini menginap di hotel tanpa reservasi terlebih dulu. *Regular guest* sering disebut *Walking guest*.(Agusnawar,2004)

S.O.P *housekeeping departement*

- a.Memelihara dan membersihkan kamar hotel.
- b.Memelihara dan membersihkan area umum hotel
- c.Membuat laporan status kamar di *Room attendant sheet*.
- d.Menjaga kebersihan linen hotel.
- e. Pemeliharaan danpemeliharaan peralatan kerja di dalam *housekeeping*

Pengertian pengaruh

Berdasarkan sumber dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kekuatan yang ada dan berasal dari sesuatu (orang, benda) yang membantu membentuk karakter keyakinan atau tindakan seseorang.

(Kamus Umum Bahasa Indonesia, 2001).

Pengaruh juga dapat diartikan sebagai suatu daya yang ada dalam sesuatu yang sifatnya dapat memberi perubahan kepada yang lain. (W.J.S Poewadarmita, 1996) Kekuasaan membuat

sesuatu terjadi, dalam arti sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dengan kata lain pengaruh adalah sesuatu yang membuat sesuatu terjadi atau dapat mengubah sesuatu sesuai dengan bentuk yang kita inginkan.

(Zain. B, 1996)

Pengertian Citra

Citra Hotel juga dipengaruhi oleh salah satunya yaitu cara petugas *housekeeping* menangani komplain tamu. Adapun pengertian Citra Hotel menurut para ahli adalah sebagai berikut :

Citra merek adalah sekumpulan asosiasi tentang merek yang tertanam dalam pikiran atau ingatan konsumen. (and Kanuk 2007)

Persepsi konsumen terhadap brand image dari produk yang dikonsumsi dikenal dengan brand image. (Keller, 2000)

Berdasarkan pendapat para ahli diatas bahwa citra/citra hotel adalah citra yang berhasil dibangun oleh suatu perusahaan atau hotel yang memberikan persepsi terhadap suatu perusahaan atau hotel yang menjadi ciri khas dari perusahaan atau hotel tersebut. Penanganan keluhan tamu berpengaruh terhadap citra

Berdasarkan berbagai penjelasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan tamu sangat berpengaruh terhadap citra Hotel khususnya di Jivana Resort Lombok sebagai tempat peneliti melaksanakan observasi.

METODE PENELITIAN

Peneliti memilih menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena judul yang diangkat oleh peneliti membutuhkan data serta informasi yang lebih mendalam. Sumber informasi dalam penelitian yaitu karyawan atau pegawai Jivana Resort yang berperan memberikan informasi mengenai data sesuai dengan masalah yang diteliti oleh peneliti, yakni penanganan keluhan oleh *Room attendant* di jivana resort lombok dalam menjaga citra hotel.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian kualitatif adalah subjek penelitian informan, yang merupakan tempat pengumpulan data. Peneliti menggunakan metode wawancara pada saat proses pengumpulan data dan kemudian sumber data disebut informan, jika seorang peneliti menggunakan teknik penelitian, maka sumber datanya dapat berupa objek yang bergerak, fenomena di tempat penelitian, atau proses yang dapat diamati. Pada bagian ini ada beberapa komponen, yaitu :

- a. Subjek penelitian atau informan atau karakteristik dari informan tersebut.
- b. Jenis data disesuaikan dengan judul dan focus penelitian yang dibutuhkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai data yang didapat saat melaksanakan penelitian di Jivana Resort Lombok seperti sejarah umum Jivana Resort Lombok, fasilitas serta struktur organisasi yang ada. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengolah data sebagai hasil dari observasi langsung serta wawancara yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Dengan dilakukannya observasi penelitian maka akan dapat menjawab fokus penelitian pada skripsi ini serta mendapatkan solusinya.

Berdasarkan judul dari skripsi ini, peneliti akan melakukan pengamatan serta menitikberatkan yang telah peneliti cantumkan pada fokus penelitian pada skripsi ini. Adapun Hasil Daripada penelitian yang didapatkan oleh peneliti melalui observasi yang telah dilaksanakan di Jivana Resort Lombok sebagai berikut :

Sejarah Hotel

Jivana Resort berdiri pada Bulan Oktober Tahun 2017, didirikan oleh Steven Wiseman selaku pemilik hotel. Jivana resort memiliki lahan kurang lebih 3 hektar yang terdiri dari sebuah lobby dan restaurant yang luas, dan juga terdapat 21 kamar diantaranya 13 kamar deluxe, 4 kamar onebed room villa, 3 twobedroom villa dan 1 three bed room villa. Serta taman dan kolam ikan yang megah dan luas. Awal mula didirikannya hotel ini ialah bermula dari pemilik yang awalnya merupakan seorang pemilik dari sebuah restaurant kecil di sekitaran wilayah mandalika yang kemudian ingin mengembangkan usahanya hingga dibangunlah Jivana Resort dengan kepemilikan bangunan dan lahan atas nama PT Wiseman.

Area Laut dimulai dari area masuk & lobby resort. Terdapat lampu mutiara besar yang mempresentasikan area laut di Lombok yang merupakan penghasil mutiara yang terkenal di Indonesia. Kemudian area darat, yaitu area aktivitas utama dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, yang antara lain ditampilkan dalam desain dinding "Peresean Wall" yang terinspirasi dari seni tradisional "Peresean", serta hiasan gerabah & tenun yang terdapat di Area Kamar. Lalu, Area terakhir, Area Gunung. Puncak yang tidak mudah untuk diraih, tapi dapat menghasilkan pengalaman menarik tersendiri ketika meraihnya. Area ini dipresentasikan oleh kamana pool yang terinspirasi dari Danau Segara Anak, yang terletak sebelum mencapai puncak tertinggi Jivana Resort kita tepatnya Danau Segara Anak tersebut berada di Public pool yang ada di depan restaurant resort. Saat sampai di puncak resort yang biasa kita sebut Agra Deck, tamu akan merasakan dan dapat menikmati keindahan alam dengan view pantai, gunung dan juga perbukitan. Selain itu, terdapat pula Salza Resto & Hagia Spa, yang menghadirkan sensasi pemandangan Laut, Darat, & Pegunungan pulau lombok yang indah.

Selama menginap di Jivana Resort tamu tidak hanya dapat menikmati fasilitas kamar suite atau vila saja, tetapi Jivana Resort juga menawarkan makanan berkualitas tinggi, perawatan spa yang menenangkan dan pihak hotel juga dapat membantu tamu untuk mengatur perjalanan wisata untuk menjelajahi pulau.

Keluhan tamu akan terjadi jika suatu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan/ekspektasi mereka. Keluhan tamu ada bermacam-macam, baik disampaikan langsung dan tidak langsung. Adapun ada empat kategori keluhan pelanggan, yaitu:

1. *Service-related Complaints*

Keluhan ini terjadi karena jeleknya pelayanan yang diberikan oleh hotel.

2. *Mechanical Complaints*

Keluhan ini terjadi karena kesalahan perlengkapan yang tersedia di hotel.

3. *Unusual Complaints*

Keluhan ini terjadi karena kurang tersedianya fasilitas yang tersedia.

4. *Attitudinal Complaints*

Keluhan yang muncul karena karyawan memiliki sikap tidak baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melaksanakan observasi di Jivana Resort Lombok selama kurun waktu 3 bulan dan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada *staff room attendant* yang dapat diuraikan dijelaskan.

Selama pelaksanaan observasi selama 3 bulan di Jivana Resort Lombok mengenai prosedur penanganan keluhan tamu dengan metode HEAT (*Hear Them Out, Emphasize, Apologize, and Taking Action and Follow Up*) adalah sebagai berikut :

1. *Service-related Complaints* (keluhan muncul akibat pelayanan)

Keluhan ini bentuk ketidakpuasan tamu yang datang dikarenakan mendapatkan suatu pelayanan yang buruk dan kurang memuaskan. Untuk meningkatkan citra hotel dapat menggunakan metode heat yaitu :

a.) *Hear them out* (didengarkan dengan baik)

Dengan cara didengarkan dengan baik yang menjadi keluhan tamu dan tidak bereaksi secara emosional, bahkan jika sikap tamu itu menyakitkan atau kasar. Dari wawancara yang peneliti telah laksanakan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketika seorang *room attendant* mendengar keluhan dari tamu kami, staf kami perlu mendengarkan mereka dengan seksama yang dikeluhkan tamu, tanpa dibantah sedikitpun, hal tersebut untuk menghindari terjadinya miss komunikasi atau kesalahpahaman mengenai permasalahan yang dikeluhkan tamu.

Seorang staff *room attendant*, dalam mendengarkan keluhan tamu, tentu harus mendengarkan dengan seksama dan gesture tubuh yang baik, harus *eye contact*, dan melihat kearah wajah tamu tersebut, agar tamu merasa dihargai dan diperhatikan dalam menyampaikan keluhannya. Serta pada saat merespon kepada tamu, harus memperhatikan kata-kata yang kita gunakan, harus sopan dan membuat tamu merasa dihormati, selain itu kita juga dapat mencatat keluhan tamu untuk membuat tamu merasa bahwa kita memperhatikan keluhan yang disampaikan oleh tamu tersebut.

b.) *Empathize* (bersimpati)

Dengan merasakan kepedulian ke tamu serta merasakan apa yang dirasakan tamu dan lalu mencari jalan keluarnya. Dalam penerapannya di Jivana Resort Lombok yaitu meliputi bagaimana kita sebagai seorang staff dapat menunjukkan sikap empati kita terhadap keluhan tamu tersebut, bagaimana kita dapat mengerti keluhan yang dikeluhkan tamu tersebut. Pada *service related complaints*, yang umumnya dikarenakan buruknya pelayanan yang diterima, hal ini diterapkan dengan menunjukkan sikap yang baik pada saat menangani keluhan tamu, seperti memperhatikan attitude dan tata bahasa yang digunakan dalam memberikan penjelasan dan permohonan maaf kepada tamu tersebut.

c.) *Apologize* (permintaan maaf)

Diartikan permintaan maaf kepada tamu ketika terjadi keluhan, serta tidak menyalahkan. Sangat penting meminta maaf bila terjadi ketidaknyamanannya tamu. Hal yang paling utama dilakukan oleh seorang staff setelah mendengarkan keluhan tamu yaitu meminta maaf kepada tamu tersebut untuk permasalahan yang terjadi serta berterima kasih juga kepada tamunya karena telah membawa permasalahannya kepada kita. Sehingga dapat menjadi bahan acuan bagi Hotel untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk penerapan metode HEAT ini dalam menangani keluhan tamu berupa *service related complaints*, dalam penerapannya yaitu seperti meminta maaf dengan tulus dan rendah hati, memperhatikan kata-kata yang digunakan, *eye contact* dan gesture tubuh yang baik sehingga tamu dapat merasa dihargai.

d.) *Taking proper action and follow up* (Tindakan untuk mengabil sikap untuk ditindak lanjuti)

Merupakan metode terakhir dalam tahapan penanganan keluhan tamu yang berisi tentang bagaimana seorang *Room attendant* mem*follow up* atau menindak lanjuti dari permasalahan yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dalam penanganan *servicerelated complaints* pada saat menindak lanjuti keluhan tamu yang berkaitan dengan pelayanan, itu bisa dilakukan langsung maupun ditunda. Hal ini dapat dilakukan secara langsung apabila tamu masih berada di hotel dengan mengkonfirmasi permasalahan terkait dan

menindak lanjuti dengan staff atau departemen yang berkaitan, bisa berupa permintaan maaf atau pemberian *compliment* sesuai dengan kesepakatan dan keputusan dari atasan, dan bisa juga dilakukan secara tidak langsung dengan memberikan surat permintaan maaf kepada tamunya.

2. *Mechanical Complaints* (keluhan mekanik)

Jenis keluhan tamu ini yang sering terjadi di Jivana, hal ini disebabkan faktor lama berdirinya bangunan sehingga menyebabkan beberapa properti kurang terawat dan menimbulkan noda sehingga memicu terjadinya keluhan tamu. Adapun penerapan metode HEAT didalam penanganan keluhan tamu dapat dijelaskan sebagai berikut :

a.) *Hear Them Out* (mendengarkan dengan seksama)

Hearing merupakan tindakan untuk mendengarkan walaupun tidak semua di dengarkan secara seksama. Hal ini terjadi terkadang pada saat mendengarkan keluhan tamu, seorang staff memerlukan instrument pendukung seperti kertas dan pena dalam mencatat keluhan tamu, hal tersebut perlu digunakan untuk dapat mengetahui dengan jelas apa permasalahan yang dikeluhkan tamu sehingga meminimalisir terjadinya miss komunikasi atau kesalah pahaman dalam penanganannya, dan juga pada saat keluhan tersebut tidak dapat ditangani secara langsung dan membutuhkan waktu atau konfirmasi atasan untuk penyelesaiannya, penggunaan instrument pendukung sangat membantu untuk menghindari seandainya staff lupa dengan permasalahan yang dikeluhkan.

b.) *Empathize* (bersimpati)

Bersimpati pada tamu seolah kita juga merasakan yang dirasakan tamu dan berusaha dicarikan solusinya. Pada keluhan tamu dengan jenis *mechanical complaint* ini, karena permasalahan yang dikeluhkan tamu berkaitan dengan produk yang diterima oleh tamu, jadi sebagai seorang staff sebisa mungkin kita menunjukkan sikap empati kita terhadap apa yang dirasakan tamu, karena tamu sudah membayar mahal untuk mendapatkan kepuasan tersendiri namun kenyataan yang ia dapatkan tidak sesuai dengan harapan mereka. Sehingga pada saat menunjukkan sikap empati kita kepada tamu, harus tetap memperhatikan tata bahasa dan sikap sopan kita kepada tamu.

c.) *Apologize* (meminta maaf)

Adalah tehnik penting yang harus dilakukan dalam penanganan keluhan tamu seperti keluhan tamu mengenai *mechanical complaint* yang paling sering terjadi di Jivana, berdasarkan pengalaman peneliti dan data wawancara yang telah peneliti lakukan di hotel Jivana Resort Lombok dapat disimpulkan bahwa pada saat meminta maaf kepada tamu, dapat dilakukan secara langsung pada saat tamu *complaint* dan bisa juga dilakukan secara tidak

langsung misalkan via wa atau email apabila tamu complaint melalui telephone atau media lainnya. Adapun hal yang harus diperhatikan dalam meminta maaf kepada tamu yaitu sama halnya dengan yang kita lakukan pada saat menangani *service related complaint*, pertama-tama perhatikan kata yang kita gunakan harus sopan dan tidak menyinggung tamu, eye contact dan bahasa tubuh yang baik dan sopan.

e.) *Taking proper action and follow up* (mengambil tindakan dan menindak lanjuti)

Pada saat menangani keluhan tamu dengan jenis *mechanical complaint* ini, umumnya tidak jauh berbeda dengan yang kita lakukan pada saat menangani *service related complaint*, yakni dengan memastikan tamu menyetujui solusi yang diberikan oleh pihak hotel. Berdasarkan hal tersebut dan pengalaman serta hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, dalam hal ini yang harus dilakukan oleh seorang staff yaitu pertama harus mengklarifikasi permasalahan yang dikeluhkan tamu apakah benar adanya atau hanya dibuat-buat, karena banyak tipe tamu yang sengaja melebih-lebihkan keluhannya hanya untuk kepuasan dan hal lainnya. Selanjutnya, setelah dikonfirmasi permasalahan yang ada kemudian komunikasikan dengan departemen terkait dan konfirmasi ke atasan untuk memperoleh persetujuan dan menemukan solusi dari masalah tersebut, apabila permasalahan yang dikeluhkan tamu bersifat serius. Setelah mendapatkan solusi kemudian beritahukan kepada tamunya apakah setuju atau tidak, jika tamu setuju maka segera tindak lanjuti dengan mengambil tindakan yang sesuai untuk penyelesaiannya.

3. *Unusual Complaints* atau keluhan tidak biasa

Keluhan jenis ini sangat jarang terjadi. Tetapi walaupun begitu keluhan ini tetap ada, adapun penanganannya dengan metode HEAT itu sendiri dapat diuraikan sebagai berikut:

a.) *Hear them out* (mendengarkan dengan seksama)

Ini merupakan langkah pertama dalam menghadapi tamu yang marah-marrah saat mengajukan keluhan atau complain, adalah mendengarkan dengan seksama semua hal yang tamu keluhkan. Dalam melakukan teknik ini karyawan atau staff yang bertugas tidak dibenarkan menanggapi keluhan tamu dengan emosi dan kemudian marah kepada tamu. Walaupun sikap yang tamu berikan saat mengutarakan keluhannya menyakitkan dan menyinggung perasaan, sebagai seorang *Room attendant* kita harus tetap profesional dalam menanggapi hal tersebut. dalam hal ini untuk prihal mendengarkan keluhan merupakan salah satu langkah untuk mencapai *excellence service*. Mendengarkan disini yang dimaksudkan adalah mendengarkan dengan aktif. Yang mana mendengarkan dengan seksama, jangan membiarkan tamu berbicara sendiri satu arah atau tanpa timbal balik sementara staff sibuk mengerjakan pekerjaannya sendiri. Dalam mendengarkan keluhan tersebut, kita sebagai staff harus dengan memandang wajah dari tamu tersebut terutama melakukan *eye contact* serta

menimpali setiap kata-kata tamu dengan dengan hal tertentu untuk menunjukkan bahwa kita mendengarkan dengan seksama keluhan tamu tersebut.

b.) *Empathize* (bersimpati)

Merupakan teknik penanganan keluhan dengan menunjukkan rasa empati karyawan kepada tamu tersebut. Dalam menunjukkan empati ini kita sebagai staff mencoba untuk merasakan apa yang dirasakan oleh tamu yang kemudian kita akan mencoba untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut.

c.) *Apologize* (meminta maaf)

Atau meminta maaf adalah tindakan selanjutnya yang harus dilakukan setelah menunjukkan empati kepada tamu saat penanganan keluhan tamu. Meminta maaf tidak berarti staff yang sedang bertugas bisa melemparkan kesalahan kepada staff yang lain walaupun kesalahan tidak terjadi pada departemen *Room attendant*.. Dalam penanganan keluhan, tidak perlu menyalahkan, pada prinsipnya kita sebagai petugas untuk meminta maaf kepada tamu atas ketidak nyamanannya serta tidak puas atas pelayanan yang tamu dapatkan.

Berdasarkan dari pengalaman observasi dan wawancara peneliti, disimpulkan bahwa meminta maaf merupakan point terpenting dalam penanganan keluhan tamu. Meminta maaf dengan cara yang sopan untuk menghargai tamu dan terlihat tulus. Untuk hal meminta maaf disini, staff tidak dibenarkan untuk melemparkan kesalahan kepada pihak lain. Karena hal ini akan membuat tamu semakin merasa bahwa pelayanan tersebut buruk dan memang pantas untuk dikomplain. Maka dari itu staff harus meminta maaf walaupun kesalahan tidak terjadi atau disebabkan olehnya.

d.) *Taking proper action and follow up* (Tindakan untuk diambil tindakan)

Adalah mengambil langkah selanjutnya untuk menindak lanjuti penanganan keluhan tersebut. Tindak lanjut dari penanganan keluhan berbeda-beda sesuai dengan jenis keluhan yang dikeluhkan oleh tamu. Tidak mungkin tamu mengeluh pelayanannya buruk seperti tidak ramah dan tindak lanjutnya adalah memberikan makanan baru kepada tamu. Hal tersebut tidak cocok dan bisa membuat tamu marah. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan staff *Room attendant* yang ada di Jivana dapat disimpulkan bahwa untuk tindak lanjut harus dilakukan sesuai dengan komplain yang tamu lakukan. Tidak boleh mengambil tindakan gegabah jika tidak mengetahui tamu menginginkan apa. Ada baiknya memberitahukan kepada atasan jika kita sebagai staff tidak tahu harus mengambil tindakan apa dalam penyelesaian masalah tersebut.

4. *Attitudinal Complaints* (keluhan sikap)

Merupakan salah satu jenis keluhan tamu yang terjadi akibat sikap Buruk karyawan yang menyebabkan tamu merasa tersinggung, tidak diperhatikan dan kurang ramah. Keluhan jenis ini jarang terjadi di Jivana karena Jivana sendiri menerapkan konsep friendly kepada setiap tamu yang ada, dimana konsep ini sangat mementingkan keramah tamahan kepada tamu, sehingga tamu dapat merasa seperti teman dan berada dirumahnya sendiri. Meskipun begitu, keluhan ini tetap ada, adapun penerapan metode HEAT dalam penanganannya di Jivana Resort sendiri yaitu dapat diuraikan sebagai berikut :

a.) *Hear them out* (mendengarkan dengan seksama)

Mendengarkan yang dikehendaki adalah mendengarkan secara aktif yaitu dengan seksama dan membiarkan tamu berbicara dan kita tidak boleh mengabaikan. Pada keluhan tamu yang disebabkan oleh sikap buruk dari karyawan seperti ini, maka tamu akan menjadi lebih sensitif dan mudah tersinggung, apabila dalam penanganannya kita sebagai staff tidak memperhatikan dengan seksama masalah yang dikeluhkan tamu. Pada saat kita mendengarkan keluhan tamu, harus dengarkan dengan seksama dan jangan dibantah, selain itu ada juga aspek lain yang perlu diperhatikan dalam mendengarkan keluhan tamu yaitu bagaimana kita menunjukkan sikap respect atau menghargai keluhan tamu tersebut. Namun biasanya keluhan seperti ini jarang diutarakan secara langsung oleh tamu, biasanya tamu menuliskan hal-hal seperti ini pada situs-situs advertorial tertentu ataupun bisa langsung melalui guest coment card yang diisi oleh tamu pada saat check out. Sehingga hal-hal seperti ini dapat menjadi masukan bagi hotel untuk bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

b.) *Emphatize* (bersimpati)

Simpaty ketamu dengan cara ikut merasakan yang dirasakan tamu baik posisinya, asalnya, baik sekarang ataupun akan pergi itulah yang disebut sebagai bersimpati.. Jadi pada permasalahan ini, berdasarkan pengalaman peneliti dan juga hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, bahwa pada saat tamu komplain, kita sebagai seorang staff harus berusaha sebaik mungkin bagaimana menunjukkan rasa empati kita kepada tamu, seandainya kita berada pada posisi tamu tersebut, sehingga tamu tidak merasa kecewa atau tersinggung untuk kedua kalinya karena buruknya sikap atau perilaku yang kita tunjukkan.

c.) *Apologize* (meminta maaf)

Adalah bagaimana kita meminta maaf yang baik dan sopan kepada tamu, berdasarkan hasil wawancara dan pengalaman peneliti selama melaksanakan training, pada keluhan tamu yang disebabkan oleh sikap buruk karyawan seperti ini, apabila tamu membawa permasalahannya ke *room attendant*, maka kita baru dapat menanganinnya dan meminta maaf secara langsung kepada tamunya sesuai sop yang ada si Jivana Resort. Pada saat meminta maaf,

kita harus menunjukkan sikap rendah hati danlihatkan bahwa kita menyesal dengan permasalahan atas tamu tersebut. Adapun cara meminta maaf secara tidak langsung apabila tamu menuliskan keluhannya di guest coment card yaitu dengan mengirimkan *apologize letter*.

d.) *Taking proper action and follow up* (Tindakan yang diambil untuk ditindak lanjuti)

Ini merupakan langkah terakhir yang dilakukan *room attendant* hotel saat menangani keluhan tamu dan berdasarkan pengamatan peneliti selama observasi dan hasil wawancara dengan staff, Termasuk klarifikasi, identifikasi masalah, resolusi, persetujuan dan tindakan. Temuan dari wawancara peneliti Untuk klarifikasi *room attendant* yang menangani keluhan tamu adalah pergeseran atau kesalahpahaman yang sah dan ini semua tentang bagaimana staff menanggapi dan memahami masalah ini. Dicari masalahnya setelah baru kita lakukan klarifikasi masalah yang muncul, sehingga tahu masalah sebenarnya. Solusi yang ditawarkan oleh pihak hotel diperlukan adanya persetujuan dari tamu, dilanjutkan penanganan berikutnya.

a. *Hear Them Out (Listening)*

Hasil wawancara didapat dari informan salah satu staff *room attendant* mengenai prosedur cara menangani terjadi keluhan dengan metode HEAT (*Hear Them Out, Emphatize, Apologize, dan Taking Action and Follow Up*).

Hasil wawancara yang telah dilakukan untuk *Hear Them Out* adalah dengan mendengarkan secara baik dan memahami keluhan tamu, informan menyatakan bahwa : “ Pada saat tamu komplain, kita dengarkan saja dulu apa yang dipermasalahkan oleh tamu tersebut, kita perhatikan dia, dengarkan baik-baik, dan jangan pernah sekalipun dibantah.”

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan staff *room attendant* menyatakan bahwa :

“Pada saat kita menghadapi keluhan tamu, harus dengarkan tamu, terima, keluhan tamu, kemudian minta maaf dan konfirmasi permasalahan yang dikeluhkan tamu kepada departemen terkait apakah benar adanya, karena banyak tipe-tipe tamu yang kadang-kadang keluhan itu disengaja atau dibuat-buat. Lalu minta maaf sehingga tamu merasa senang karena masalahnya kita tanggapi, ditindaklanjuti secepatnya. Bila keluhan itu bisa diselesaikan langsung segera kita kerjakan bila tidak bisa kita harus melaporkan ke atasan agar dijelaskan kepada tamunya”.

b.) *Emphatize*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada staff *room attendant* dengan cara berempati dan merasakan apa yang dikeluhkan. Dia menyatakan bahwa : “ Jadi untuk berempati ke tamu itu tentu yang utama yang diperhatikan itu cara ngomong, halusnya kita berbicara dan attitude tentunya harus diperhatikan”

c.) *Apologize*

Bagaimana cara kita meminta maaf kepada tamu dengan menerapkan metode HEAT dan attitude yang bagus serta rendah hati kepada tamu agar tamu merasa dihargai. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan informan, dinyatakan bahwa : “ Di setiap hotel punya standarnya masing-masing dan tipe tamu juga beda-beda nah itu yang perlu dipelajari dalam dunia perhotelan, pada saat meminta maaf ke tamu kita harus memperhatikan beberapa hal seperti eye contact, bersikap rendah hati, dan perhatikan kata-kata atau bahasa yang kita gunakan”.

d.) *Taking Aaction and Follow Up*

Metode ini adalah tahapan penanganan keluhan tamu yang berisi tentang bagaimana seorang room attendant mem follow up atau menindak lanjuti dari permasalahan yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, informan menyatakan bahwa : “ Komplain tamu kan ada bermacam-macam nih, kadang ada tamu yang complain masalah A dengan cara berlebihan dan ada tamu yang complain masalah B dengan cara biasa-biasa saja, nah disitulah kita perlu klarifikasi dan verifikasi mengenai complain tamu tersebut, yang pertama kita lakukan ya harus minta maaf dulu dan pada saat kita memberitahukan proses penyelesaian ke tamunya, kemudian setelah kita konfirmasi ya kita tindak lanjuti ke departemen terkait bagaimana prosedur penanganannya.

Adapun penjelasan dari bagaimana cara untuk penanganan keluhan tamu oleh *Room attendant* dalam menjaga citra di Jivana Resort Lombok yaitu sbb:

1. Dengarkan keluhan tamu dengan seksama, jangan menyela
2. Tetaplah sopan dan katakan terima kasih karena tamu sudah membawa permasalahannya kepada anda.
3. Jika perlu mintalah maaf atas kejadian yang menimpanya.
4. Sebutlah nama tamu agar mereka merasa diperhatikan.
5. Pusatkan perhatian anda pada permasalahan tamu
6. Abaikan kekasaran bahasa tamu dan jangan terbawa ke dalam argumentasi.
7. Segera tindak lanjuti keluhan tamu ke bagian terkait
8. Pastikan keluhan tamu ditindak lanjuti, periksa apakah sesuai dengan keinginan tamu.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dengan mewawancarai salah seorang *Room attendant* yang bernama bapak Rahman didapatkan kesimpulan bahwa ”karena masing-masing tamu memiliki harapan yang berbeda jadi setiap penanganan keluhannya pasti berbeda hanya saja setiap orang tentu memiliki hak untuk memberikan penilaian berdasarkan pengalamannya menginap di hotel kami sehingga bagaimana penanganan setiap keluhan yang terjadi itu sangat berpengaruh terhadap citra hotel”.

PENUTUP

Kesimpulan

Adapun cara untuk penanganan keluhan tamu oleh *Room attendant* dalam menjaga citra di Jivana Resort Lombok yakni dengan cara Dengarkan keluhan tamu dengan seksama, jangan menyela, Tetaplah sopan dan katakan terima kasih karena tamu sudah membawa permasalahannya kepada anda, Jika perlu mintalah maaf atas kejadian yang menimpanya, Sebutlah nama tamu agar mereka merasa diperhatikan, Pusatkan perhatian anda pada permasalahan tamu, Abaikan kekasaran bahasa tamu dan jangan terbawa ke dalam argumentasi, Segera tindak lanjuti keluhan tamu ke bagian terkait, Pastikan keluhan tamu ditindak lanjuti, periksa apakah sesuai dengan keinginan tamu.

Adapun cara menjaga citra hotel oleh room attendant di Hotel Jivana Resort Lombok, Identifikasi peristiwa yang berpotensi merusak, Buat kebijakan yang jelas, Atasi masalah kecil dengan cepat ke bagian terkait, Pastikan keluhan tamu ditindak lanjuti, periksa apakah sesuai dengan keinginan tamu.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti mendapatkan hasil bahwa penanganan setiap keluhan tamu yang terjadi itu sangat berpengaruh terhadap citra hotel Jivana Resort Lombok.

DAFTAR PUSTAKA

- , A. (2014). A Study of the Complaint Handling Process at Hotel Gothia Towers Tourism and Hospitality Management Master No 2004:6
- Bagyono. (2013). Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta cv.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga, (2001). Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 1180
- , P. dan Keller, K.L, (2016). Marketing Management, 15th. New Jersey: Pretience Hall.
- Keller, (2000). Strategic Brand Management : Building, Measuring, and Managing Brand Equity. New Jersey: Pretince Hall.
- , P. dan Keller, K.L, (2007). Manajemen Pemasaran, Edisi 12, jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Nawar. A, (2002: 2). Psikologi Pelayanan. Bandung: Alfabeta.
- Rumesko, (2005). *Housekeeping* Hotel-Floor Section. Yogyakarta: Andi Offset.
- , G. Leon, and Kanuk, L. Leslie, (2007). Perilaku Konsumen. Edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- S. Siddharth, (2017). Improvement plan for handling guest complaints by Room attendant department. Case of Buri Rasa Resort in Koh Phangan, Thailand.Chapter 1
- Poewadarmita, W.J.S. (1996). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, hlm 664
- Zain. B, (1996). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Sinar Harapan, hlm 1031
- www.dailytripp.my.id
- Dimiyati. (2002: 59). Pengertian *Housekeeping* Menurut Para Ahli. Retrieved

www.eslevier.com/locate/ijhosman

R. Heejung , (2012). International Journal of Hospitality Management,419-427

Jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id

Nugroho, E. A, Akriningsih, T dan Sari, J. A, (2018). Peranan Guest Service Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Hotel Alila Solo. Vol. 13 NO. 2

www.ejournal.bs.locta/index

Sparks & Browning, (2010). The Perception of Chinese and Non-Chinese Customers Chapter .