

- SERVICE BUILDINGS, EMPLOYEE
- EMPLOYEE'S BUILDINGS AND FACILITIES

**SIKAP RECEPTIONIST DALAM MENGHADAPI
KELUHAN TAMU SEBAGAI UPAYA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL
INNA SIMPANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR



FCS PW 78/05

Rin

8

Oleh :

UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

PRIMA NOVA PUSPITA RINI
070210952 / S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP
2005**

**SIKAP *RECEPTION* DALAM MENGHADAPI
KELUHAN TAMU SEBAGAI UPAYA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL
INNA SIMPANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas – Tugas Dan
Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelar D-III Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP
2005**

LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju Untuk Diujikan

Surabaya 17 Juni 2005



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di hadapan
Dosen Penguji

Pada Tanggal 19 Juli 2005

Dosen Penguji I



(Sri Endah Nurhidayati, S.Sos, M.Si)

NIP.132208715

Dosen Penguji II



(Moch. Nurdin Razak, S.Sos, M.Si)

NIP.13223097

ABSTRAKSI

Front Office Department adalah salah satu departemen di hotel yang merupakan tempat tamu melakukan hubungan langsung yang pertama kali dengan hotel (*check in*) dan terakhir kali (*check out*). Dan *receptionist* sebagai salah satu petugas *front office* yang pertama kali menerima kedatangan tamu dan juga sebagai suluh daripada pimpinan hotel dimana segala pelayanan yang disajikan mencerminkan pelayanan terhadap tamu yang memerlukan bantuan, dituntut untuk harus mempunyai sikap dan kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dalam kaitan ini, *receptionist* dituntut untuk bersikap dan berkomunikasi dengan baik pada tamu, khususnya waktu menghadapi tamu *complaint*, karena dalam hal ini tamu dalam kondisi sedang marah dan cenderung melupakan tata cara atau sikap dan tingkah laku yang wajar.

Untuk mengetahui upaya *front office* hotel tentang bagaimana bersikap yang baik apabila menghadapi tamu yang mengeluhkan tentang pelayanan hotel, maka dalam penelitian ini *Front Office* di Hotel Inna Simpang Surabaya dipilih sebagai obyek penelitian dengan alasan banyaknya tamu yang mengeluhkan tentang pelayanan yang kurang ramah yang diberikan oleh *receptionist* selama mereka menginap di Hotel Inna Simpang. Jika dibiarkan hal ini akan berdampak negatif bagi perkembangan Hotel Inna Simpang.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara untuk mengumpulkan data tentang bagaimana cara bersikap yang baik oleh *receptionist* dalam menghadapi tamu yang *complaint*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menangani tamu yang *complaint*, *receptionist* harus mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan oleh tamu, dan jangan sekali-kali memotong pembicaraannya; akulah bahwa kita salah hal ini sangat berat pelaksanaannya, tetapi ini akan membuat tamu akan menjadi tenang; jangan membela diri dan mencari alasan dan jangan coba menyalahkan orang lain atau departemen lain, hal ini tidak akan meredakan suasana, atau menyelesaikan masalah; mengucapkan terima kasih kepada tamu atas *complaint* itu.

Upaya yang dilakukan *Front Office Manager* Hotel Inna Simpang sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehubungan dengan adanya *complaint* dari tamu mengenai pelayanan yang diberikan oleh *receptionist* hotel tersebut adalah dengan memberikan *in house training program* / pelatihan bagi *receptionist* yang dirasa bermasalah dalam menangani tamu, menerapkan *Standard Operating Procedures* (SOP), serta *briefing* sebelum memulai pekerjaan.