

## ABSTRAKSI

Fokus permasalahan pada penelitian ini Hotel sebagai akomodasi di bidang jasa pelayanan sangat dibutuhkan oleh beberapa orang guna memenuhi kebutuhan penginapan serta makan dan minum. Perkembangan hotel yang sangat pesat menjadikan banyak persaingan semakin ketat. Promosi, fasilitas yang memadai, dan harga yang terjangkau merupakan senjata untuk bersaing setiap hotel. Keberhasilan suatu hotel dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari cara hotel tersebut berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pelanggan yang menginap. Minimnya guest complaint yang diterima merupakan suatu keberhasilan yang penting bagi hotel tersebut karena dengan pelayanan yang baik guest complaint yang diterima akan berkurang. Mekanisme dalam menangani guest complaint yang benar juga perlu diterapkan supaya dalam penanganannya tidak terjadi kesalahan yang berlebihan.

Perumusan masalah yang digunakan penulis yaitu bagaimana mekanisme penanganan dan upaya meminimalkan guest complaint yang dilakukan departemen front office. Perumusan masalah ini bertujuan untuk mengetahui tindakan seperti apa saat terjadi guest complaint dan usaha apa yang dilakukan departemen front office dalam meminimalkan guest complaint.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh). Penelitian ini bertujuan untuk melukiskan sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara factual dan cermat.

Hasil dari perumusan masalah yang pertama yaitu ada tiga tipe complaint sering diterima oleh departemen front office yaitu mechanical complaint, attitudinal complaint, dan service related complaint. Masing-masing memiliki mekanisme penanganan sendiri yang di tuang dalam bentuk bagan. Perumusan masalah yang kedua yaitu departemen front office untuk meminimalkan guest complaint melakukan dengan cara pembenahan pada SOP dan mengevaluasi SDM.

Kata kunci : Hotel, guest complaint, Best Western, front office