

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu sarana penunjang perekonomian di berbagai negara, di Indonesia sendiri sektor pariwisata sudah mulai dilihat dan dikembangkan melalui program *Wonderfull* Indonesia. pariwisata bukan hanya dilihat dari tempat tempat wisata saja tapi juga beragam akomodasi yang disediakan di daerah tersebut. Akomodasi yang disediakan memiliki berbagai jenis, antara lain resort, hotel, villa, penyewaan apartement, hostel, motel, homestay dan masih banyak lagi.

Pengertian penginapan adalah suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, dimana setiap orang dapat menggunakan sebagai tempat tinggal sementara dengan membayar sewa. Penginapan merupakan salah satu bentuk akomodasi bagi orang yang melakukan kegiatan yang dilakukan bukan pada tempat tinggal sehari-hari atau berada di luar kota untuk kepentingan sesuatu seperti berwisata, bisnis, pertemuan dan lain sebagainya.

Akomodasi hotel tidak hanya sekedar bangunan yang berdiri, namun terdapat beberapa jenis akomodasi hotel antara lain:

1. Jenis akomodasi berdasarkan bentuk bangunan
2. Jenis akomodasi berdasarkan pelayanan.

3. Jenis akomodasi berdasarkan aspek klasifikasi
4. Jenis akomodasi berdasarkan aspek tempat
5. Jenis akomodasi berdasarkan jumlah kamar

Banyaknya jenis akomodasi membuat pemilik harus memutar otak untuk membuat gebrakan suasana yang baru dan memiliki ciri khas tersendiri agar pengunjung tidak bosan dan memiliki alasan untuk berkunjung. Salah satu alasan yang membuat pengunjung mengingat akomodasi tersebut adalah apabila pelayanan yang diberikan oleh akomodasi tersebut pas dan meninggalkan kesan baik di hati tamu.

Ada beberapa jenis penginapan yang bisa disewa dan digunakan sebagai tempat menginap atau tinggal sementara berdasarkan fasilitas, pelayanan dan harga sewa. Berkaitan dengan penginapan (akomodasi) terdapat pengertian okupansi adalah jumlah unit kamar yang sudah dihuni atau sudah disewa di dalam sebuah penginapan. Berikut beberapa jenis penginapan yang ada di Indonesia.

- Hotel
- Boutique Hotel.
- Resort
- Cottage (Bungalow)
- Villa
- Losmen (Logement)
- Inn
- Motel
- Guest House

- Home stay
- Hostel (dormitori)
- Apartement
- Penginapan Remaja
- Pondok wisata
- Perkemahan

Resort adalah jenis penginapan yang dibangun di daerah yang memiliki pemandangan alam yang indah seperti daerah pantai atau pegunungan dengan fasilitas yang mengedepankan unsur rekreasi berupa sarana olahraga, hiburan, taman bermain anak ataupun tempat belanja.

Untuk menjadikan tempat akomodasi yang berkesan di hati tamu banyak departemen yang bekerja di hotel / resort antara lain adalah *F&B, Housekeeping, Front Office, Accounting, Human Resource, Engineering, Marketing, Entertainment, Purchasing, Security*. Semua pekerja di hotel dan penyedia jasa lainnya pasti akan berhubungan dengan *Costumer* baik secara langsung maupun tidak.

F&B Departement adalah menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa food and beverage department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Food and beverage department merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya food and beverage department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama.

2 (dua) bagian tersebut adalah:

1. Food and beverage bagian depan (front service)

Yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, banquet dan room service.

2. Food and beverage bagian belakang (back service)

Yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari kitchen, stewarding.

Lotus Desaru Beach Resort and Spa memiliki 3 jenis *restaurant*, salah satu yang akan dibahas saat ini adalah *Rhubar Seafood Restaurant*. *Rhubar Seafood Restaurant* merupakan *restaurant* dengan tema *ala cart*, menyediakan berbagai olahan makanan *seafood* dan terkenal karena memiliki lokasi di tepi pantai langsung. Selain tema *ala cart* yang diusung *Rhubar* juga biasa digunakan untuk *Candle Light Dinner* yang biasa *disetting* sedemikian rupa dan terletak langsung tepi pantai, beberapa *Candle Light Dinner* dilangsungkan pada acara khusus, seperti ulang tahun, *anniversary*, lamaran, dan acara khusus lainnya, saat ada event *Candle Light dinner* seperti ini biasanya para staff akan lebih bersemangat dalam melayani karena biasanya akan ada kejutan di akhir event.

Agar pekerjaan di restaurant berjalan lancar dibutuhkan para pekerja yang siap melayani sepenuh hati, pengertian pelayanan yang dimaksud adalah pekerjaan yang dilakukan tanpa menghasilkan suatu produk, yang dampaknya bisa dirasakan oleh konsumen, pelayanan itu sendiri mengandung etika dan etiket, etika memiliki arti bahwa pelayanannya sesuai dengan niat dan hati nuraninya sendiri secara ikhlas dan bersikap etis dan baik sesuai kesadaran dirinya sendiri contohnya adalah bersikap jujur, etiket adalah caranya berperilaku sesuai dengan formalitas dan nilai agama yang berlaku. Dalam pelayanan yang baik dan sesuai standart SOP dinamakan pelayanan prima yang artinya suatu pelayanan terbaik dalam *management modern* yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Penerapan prinsip prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal. Dalam prinsip pelayanan prima harus ada kepedulian terhadap pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart pelayanan yang ada dalam resort

F&B Departement khususnya di *Rhubar Seafood Restaurat front service* terdapat 3 pembagian kerja yaitu *Service, Out Food, Out Drink*. bagian *Out Food* dan *Out Drink* merupakan bagian yang bertugas melakukan pengawasan saat ada order masuk, mengingatkan saat pihak kitchen atau bar salah urutan saat mengeluarkan makanan atau minuman dan saat memantau saat mengeluarkan makanan atau minuman sebelum disajikan ke tamu.

Komplain atau keluhan itu sebenarnya merupakan bagian dari bentuk “Komunikasi “. Sebuah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak

kedua yang menerima sebuah jasa atau produk. Oleh karena itu, Komplain atau keluhan itu sebenarnya dibutuhkan, karena komplain akan menghasilkan sebuah informasi. Entah informasi positif atau informasi negatif. Bahkan komplain itu merupakan sebuah komunikasi aktif yang bisa menjurus kedalam sebuah “ interaksi “. Cermatilah komplain atau keluhan itu dari sudut pandang ilmu komunikasi,.Maka sudah menjadi kewajiban kita untuk mengelola komplain itu sebagai mana mestinya. Menempatkan komplain sebagai bagian dari komunikasi, dan tidak menjadikan komplain sebagai musuh atau monster yang mengerikan.

Kalau kita sudah memahami kaidah komplain yang sebenarnya, maka akan muncul pemahaman positif serta akan menjadikan sebuah “ Manajemen komplain “ yang baik. Tidak akan menggusur serta memporak - porandakan bangunan komunikasi yang telah terbentuk. Komunikasi memang bisa muncul dari berbagai arah..Bisa bersifat Vertikal (Top Down atau Bottom Up) , atau Horisontal (sejajar dan linier). Serta memungkinkan bahwa komunikasi itu muncul dalam bentuk tanpa pola. Sulit diduga dan sulit diprediksi. Tetapi bagaimanapun juga komunikasi yang baik sangat menentukan keberhasilan sebuah organisasi.

Komplain itu kadang dibutuhkan, ditunggu – tunggu, dinanti dan diharapkan...tetapi terkadang komplain itu menjengkelkan..memuaskan dan menakutkan. Ketika kita mengukur kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction), guna melakukan evaluasi kinerja organisasi , kita menyebarkan Angket, Questioner, menerbitkan beberapa pertanyaan, dll dengan harapan kita akan mendapatkan masukan yang positif atau negatif.

Lihat saja Hotel yang baik, pasti di meja kamarnya tersedia sebuah Form Evaluasi guna menampung masukan, keinginan konsumen, bahkan sebuah komplain sekalipun. Harian Nasional Kompas secara berkala setahun sekali menerbitkan angket dua halaman penuh guna mengetahui sejauh mana keinginan konsumen. Artinya dalam angket itu tidak terlepas kemungkinan adanya komplain yang dibutuhkan.

Terbukti disini bahwa komplain itu meski kadang dicaci, tetapi tetap dicari. Sehingga menghindari sebuah komplain merupakan langkah keliru dan tidak berwawasan ke depan.

Semua staff yang bekerja di hotel maupun tempat penyedia jasa lainnya, di departement apapun dan di kedudukan apapun harus mengerti bagaimana menangani komplain dari customer, beberapa type complaint yang biasanya disampaikan oleh tamu kepada pihak management di hotel bisanya itu dimulai dari fasilitas yang kurang nyaman, ada nya kesalahan pengantaran room service, lamanya menunggu untuk makan, ada juga yang menyebabkan tamu Complaint karena kesalahan komunikasi secara prosedur yang dilakukan petugas hotel, bahkan sampai karakter pribadi karyawan pun bisa saja menjadi bahan komplain para tamu, ini beberapa contoh yang umum terjadi.

Beberapa hal spesifik yang dijadikan permasalahan dan yang paling banyak di complaint oleh tamu di *Rhubar Seafood Restaurant* adalah makanan lambat datang. Hal ini sebenarnya bukan sepenuhnya dalam kuasa F&B Service, karena ini merupakan kerjasama antara Kitchen dan Service tanpa adanya makanan yang keluar dengan cepat dari Kitchen bagaimana Service akan

menghidangkan pada tamu, tapi dalam hal ini biasa yang lebih sering terkena complaint tamu adalah bagian Service karena bagian ini adalah bagian yang langsung berhadapan dengan tamu.

Selain itu hal lain yang cukup sering mendapat komplain adalah ketika salah mengantar pesanan atau pesanan tertukar, hal ini sering terjadi pada saat *high season* atau saat adanya promo yang menyebabkan kesibukan restaurant meningkat, dan kurangnya tenaga kerja. Bisa juga dari kesalahan dari pelayan yang menerima order tamu, ada juga kesalahan dari *Outfood* yang tidak teliti saat menyebutkan nomer meja, masalah seperti ini kadang dianggap kecil oleh sebagian orang tapi jika dilakukan terus menerus akan menimbulkan masalah besar yang berujung pada turunnya rating sebuah restaurant di hotel tersebut .

Banyaknya hewan kecil seperti serangga juga sering menjadi komplain tamu karena biasa serangga tertarik oleh cahaya lampu, dan tempat saya melakukan penelitian merupakan *Outdoor Restaurant*, jadi disini serangga bisa digunakan sebagai bahan komplain yang cukup sering diberikan, dalam hal ini cara kami mengatasinya adalah dengan memberikan lilin di setiap meja yang tidak dalam jangkauan kipas dan biasa juga kami akan membersihkan meja dengan *alco quat* pada sore hari agar meminimalisir serangga yang datang.

Terkadang juga masalah ditimbulkan karena urutan keluarnya makanan tidak sesuai, ini saya angkat dari complaint yang baru baru saja terjadi di Rhubar Seafood Restaurant, saat sedang masa *high season* dan ditambah dengan adanya promo menjadikan Lotus Desaru *Full booked*, dan beberapa juga datang dari luar, hanya datang untuk makan saja. Banyak orang datang bersama keluarga hingga

harus menunggu di luar, dengan keadaan *full booked* dan *prepare kitchen* kurang bagus yang terjadi adalah beberapa menu *sold out* dan terjadilah komplain yang cukup besar antara satu meja yang makanannya tidak kunjung keluar dan ternyata item list yang dipesan sudah sold out.

Cara *Handling* komplain di Indonesia dan di Malaysia sebenarnya tidak jauh berbeda, yang membedakan hanyalah tentang anger management, di Indonesia orang yang bekerja di perhotelan umumnya sudah belajar tentang perhotelan terlebih dahulu entah itu dari SMK ataupun dari Kuliah, sedangkan di Malaysia peminatan perhotelan kurang seberapa diminati, walaupun ada mereka akan memilih untuk bekerja di luar negeri, jadi beberapa hotel di Malaysia terutama tempat saya penelitian ini Lotus Desaru Beach Resort and Spa yang termasuk dalam Lotus Family meminta tenaga kerja dari Indonesia tanpa syarat ataupun kriteria khusus, asalakan bisa bekerja dan mengerti tentang dasar pekerjaan mereka itu tidak masalah, itu juga berlaku terhadap negara lain seperti India, Bangladesh, Myanmar, Filipina.

Kenapa saya memilih judul ini karena beberapa orang Indonesia ataupun negara lain yang saya sebutkan diatas tidak belajar tentang *handling complaint*, jadi saat ada complaint yang besar dia tidak bisa menangani itu sendiri, harus memanggil manager atau orang yang berwenang untuk mengambil keputusan dan menangani komplain tersebut

1.2 Permasalahan

- 1 Hal apa saja yang menjadi penyebab komplain yang terjadi di F&B Rhubar Seafood Restaurant di Lotus Desaru Beach Resort?
- 2 Bagaimana cara staff menghadapi complaint di departement F&B Rhubar Seafood Restaurant di Lotus Desaru Beach Resort?

1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui jenis complaint apa saja yang biasa terjadi di F&B service
2. Mengerti dan memahami beberapa kesalahan yang dilakukan staff saat *handling* complaint serta tindakan apa yang harusnya dilakukan saat terjadinya komplain

1.3.2 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat untuk penulis
 - Untuk mengerti dan memahami jenis komplain apa saja yang biasa ada di F&B Service
 - Mengetahui dan memperbaiki beberapa kesalahan dalam penanganan komplain

2. Manfaat untuk hotel

- Agar hotel mengetahui bagaimana management komplain yang dilakukan oleh staffnya
- Untuk meningkatkan kinerja staff baru yang belum bisa menghandle komplain dengan benar

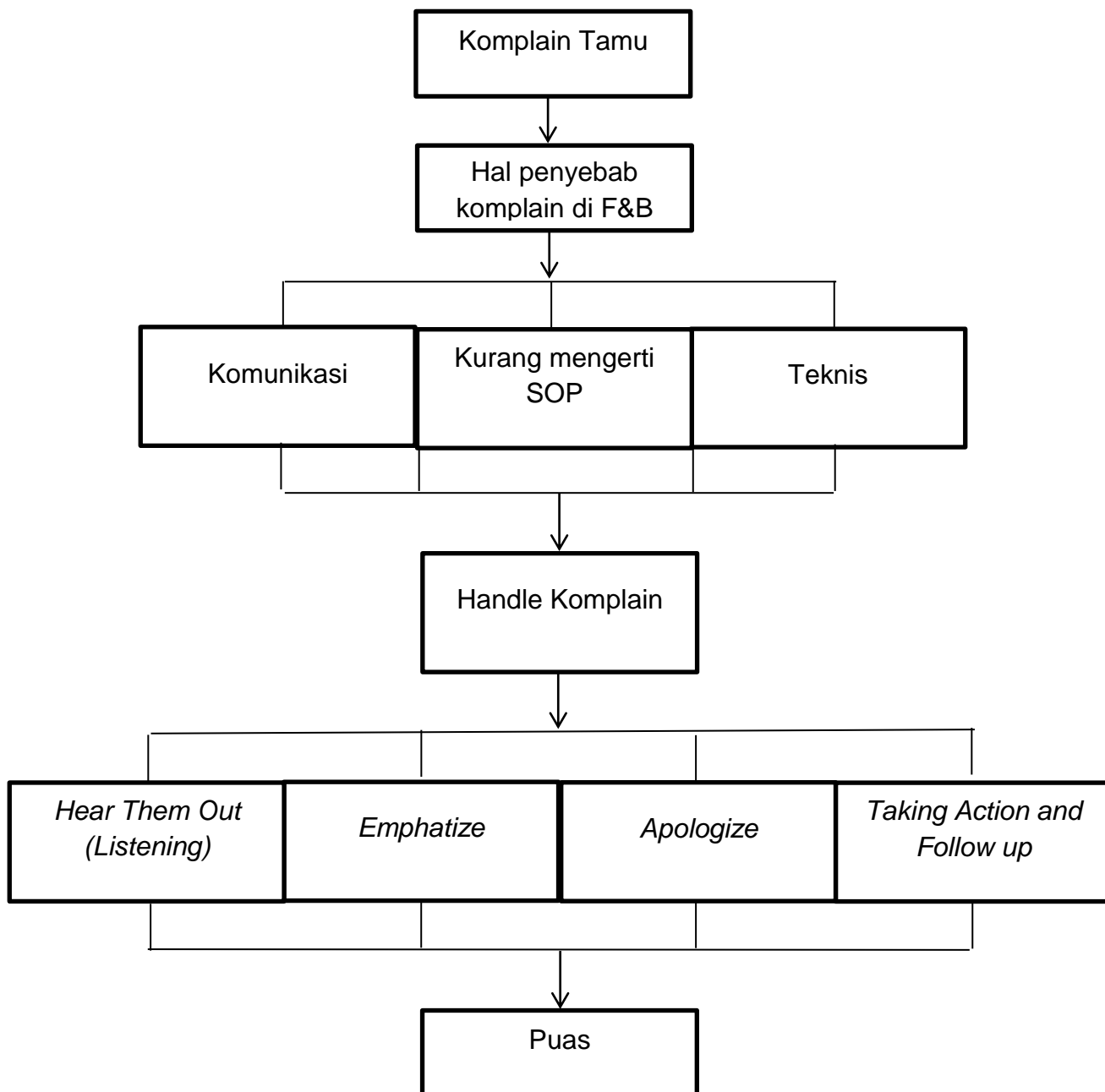
3. Bagi D3 Pariwisata

- Menambah khasanah perpustakaan yang ada di Prodi D3 Pariwisata Universitas Airlangga

4. Manfaat untuk pembaca

- Untuk sebagai refrensi pembuatan Tugas Akhir
- Sebagai pengetahuan tambahan yang bisa digunakan saat nanti berada di tempat kerja

1.4 Kerangka Pemikiran



Usaha perhotelan merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa, yang menyediakan pelayanan atau service kepada tamu yang menginap. Menurut Yoeti (1995: 23), menyatakan bahwa “Pelayanan atau jasa (service) adalah suatu hasil (product) dari kegiatan hubungan timbal balik antara producer dan costumer melalui beberapa kegiatan internal. Produser dapat memenuhi kebutuhan costumer dalam bentuk kepuasan (satisfaction)”.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sedangkan yang dikemukakan oleh Lijen Poltak Sinambela (2006:3),“pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia”. Pada prinsipnya konsep pelayanan itu sendiri memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Berikut definisi pelayanan menurut para ahli:

1. Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun
2. Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan,

jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan

3. Menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa
4. Secara etimologis, Kamus besar bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”.
5. Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.
6. Menurut barata (2004: 31) pelayanan prima terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut:
 1. Kemampuan (ability)
 2. Sikap (attitude)
 3. Penampilan (appearance)
 4. Perhatian (attention)
 5. Tindakan (action)
 6. Tanggung jawab (accounttability)

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat

persepsi mereka. Pelayanan dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat atau customer, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan – persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi. Pelayanan harus memiliki standar kualitas yang baik. Pelayanan juga dapat diartikan sebuah proses pengenalan dan pengembangan pribadi karena dalam memberikan pelayanan seorang pemberi layanan harus melakukan perbaikan terhadap diri sendiri.

Menurut Moenir (2010:197) agar layanan dapat memuaskan kepada orang sekelompok yang dilayani, maka dari segi teknis pelaksanaan yang langsung dilapangan harus dapat memenuhi persyaratan pokok, yaitu : tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat, keramatahman.

Adapun agenda perilaku pelayanan sector public menyatakan bahwa pelayanan prima adalah :

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal dan internal.

Pengertian atau definisi pelayanan prima yang dikemukakan diatas dapat kita katakana semuanya benar. Sulit untuk menyatakan tidak benar karena pengertian pelayanan prima diatas diungkapkan oleh berbagai ahli dan pelaku bisnis yang berlainan.

Kualitas jasa telah menjadi strategi penting dalam organisasi dalam usaha memuaskan dan mempertahankan pelanggan atau menarik pelanggan baru (Lewis & Clacher, 2001). Lewis dan Spyrapopoulos (2004) menyatakan bahwa kegagalan jasa dapat terjadi di banyak perusahaan, bahkan di perusahaan yang telah fokus pada kualitas. Karena jasa bersifat intangible, kegagalan jasa tidak dapat diperbaiki dengan cepat seperti kegagalan dalam barang (de Ruyter&Wetzels, 2000). Tidak mungkin untuk meyakinkan bahwa terdapat 100% error-free, karena produksi dan konsumsi jasa dilakukan bersamaan (bersifat inseparability), sehingga sangat sulit untuk menghindari human error dalam penyampaian jasa (Fisk, Brown, &Bitner, 1993).

Kegagalan jasa didefinisikan sebagai kinerja jasa yang tidak dapat memenuhi harapan pelanggan (Hoffman&Bateson, 1997). Banyak peneliti percaya bahwa jika kegagalan jasa ini tidak segera ditangani dengan cepat akan menimbulkan biaya yang besar dalam recovery-nya dan menyebabkan perpindahan konsumen (Kotler, 2000; Maxham, 2001). Bitner et al. (1990) mengelompokkan kegagalan jasa menjadi empat kategori, yaitu: (1) kegagalan sistim penyampaian jasa, (2) gap antara kebutuhan dan keinginan, (3) kelambanan tindakan karyawan, (4) masalah pelanggan. Lewis&Spyrapoulos (2001) mengklasifikasikan kegagalan jasa menjadi lima kategori, yaitu: (1) prosedur, (2)

kesalahan, (3) perilaku karyawan, (4) kegagalan teknis, (5) tindakan organisasi. Peneliti yang lain mengungkapkan bahwa kegagalan jasa dapat terjadi karena perilaku konsumen dalam proses penyampaian jasa (Denham, 1998; Johnson, 1994).

Beberapa cara penanganan komplain seperti ini adalah pertama, mendengarkan dengan seksama ketika tamu mengeluh sangatlah penting agar tidak terjadi kesalahpahaman atau miss communication, dan cara untuk mendengarkan tersebut adalah dengan mendengarkan tamu itu menyebutkan semua keluhannya sampai dengan selesai tanpa ada bantahan sedikitpun, lihat mata si tamu disini akan terjadi *eye contact* yang baik dan *gesture* tubuh yang baik serta lihatkan kalau kita tertarik dengan apa yang di sampaikan oleh tamu tersebut. Menurut Cholil (2014: 1), "*Hearing* yang lebih tepatnya *listening* adalah belajar bagaimana mendengarkan meski memang masih ada yang belum mampu mendengarkan dengan seksama". Sedangkan menurut Soenarno (2006: 325), "Mendengarkan yang dikehendaki adalah mendengarkan secara aktif. Mendengarkan secara aktif, mendengarkan dengan seksama, tidak membiarkan tamu berbicara sendiri sementara staff tetap mengerjakan pekerjaannya sendiri".

Menggunakan instrumen pendukung dalam menangani keluhan tamu itu sebenarnya tergantung penggunaan seperti kertas dan pena semua keluhan dapat dicatat dan dapat diperbaiki secepatnya tanpa ada 9 kelupaan, sama halnya dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan menyatakan bahwa untuk penggunaan instrumen pendukung itu tergantung saja, sebab adakalanya keluhan yang disampaikan oleh tamu dapat di tangkap langsung oleh otak tanpa harus dicatat

dulu. Respect atau menghargai tamu pada saat berkomunikasi dengan tamu dalam hal menangani komplain harus ada. Karena dengan kita menghargai tamu itu sangatlah membuat tamu senang dan tidak melebih-lebihkan keluhannya ditambah lagi pada dasarnya manusia itu sangat butuh di hargai.

Kedua adalah empathize, menurut Soenarno (2006: 327), “Empathize berarti menunjukkan rasa empati kepada tamu, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan kemudian berusaha mencari solusi”. Begitu juga menurut Thoha (2000: 168), merasakan permasalahan orang lain adalah “Merasakan sebagaimana yang dirasakan oleh orang lain baik itu dengan memahami posisinya, dari mana mereka berasal, dimana mereka sekarang dan kemana mereka akan pergi”. Lalu yang ketiga adalah Apologize, menurut Soenarno (2006: 327), “Apologize adalah meminta maaf kepada tamu”, dan yang terakhir adalah taking action dan follow up, cara ini dilakukan untuk menenangkan tamu dan tidak memperbesar masalah yang ada, memang tidak semua masalah berasal dari F&B departemen, tapi F&B departement adalah tempat kedua yang sering mendengar komplain tamu, maka dari itu F&B staf harus mengerti dasar penanganan komplain seperti apa

1.5 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang saya gunakan adalah penelitian kualitatif dan deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi pada saat proses kerja, perilaku karyawan saat terjadinya komplain, jenis jenis komplain dan bagaimana urutan penanganan komplain yang efektif. Dan dengan metode penelitian secara Deskriptif dalam bentuk kata kata dan bahasa khusus yang alamiah dengan memanfaatkan metode alamiah.

1.5.1 Batasan Konsep

Peneliti memberikan beberapa hal yang akan dibahas dalam tugas akhir ini untuk mempersempit beberapa faktor yang akan diteliti oleh peneliti sebagaimana yang diterangkan dibawah ini

1. Manajemen: manajemen adalah serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Menurut Handoko, manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsifungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia atau kepegawaian (staffing), pengarahan dan 18 kepemimpinan (leading), dan pengawasan (controlling) (Handoko, 1999: 8).

2. **Komplain** : Komplain adalah ekspresi yang timbul akibat adanya perbedaan antara persepsi (apa yang dilihat) dengan ekspektasi (apa yang diharapkan) pelanggan
3. **Pelayanan** : Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sedangkan yang dikemukakan oleh Lijen Poltak Sinambela (2006:3)
4. **Karyawan** : setiap orang yang bekerja pada orang lain atau atau instansi/kantor perusahaan dengan menerima upah/gaji baik berupa uang atau barang

Karyawan yang dimaksud adalah karyawan yang menangani pengunjung secara langsung. Diantaranya yaitu *Front Office, Barista, Ground Service Attendant (Waiter / Waitress)*. (Barthos Basir,2019:19)

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Alasan saya memilih Lotus Desaru Beach Resort and Spa adalah karena saya sudah berpengalaman magang disana dan sudah mengetahui keadaan tempat kerja yang saya jadikan penelitian ini dan menurut saya akan sangat cocok dan lebih mudah dilakukan karena saya juga memiliki banyak kenalan yang bisa digunakan sebagai narasumber

1.5.3 Teknik penentuan Informan

Informan yang diperlukan adalah 3 orang staff yang bekerja sebagai waiters di Lotus Desaru Beach Resort and Spa dan 1 orang supervisor. Jumlah

populasi yang akan saya ambil untuk menjadi responden adalah seluruh waiters yang bekerja di Lotus Desaru Beach Resort and Spa khusus untuk Rhubar Seafood Restaurant karena kemungkinan jumlahnya tidak terlalu banyak, dan saya juga akan mengambil Manager. Menggunakan Pedoman Wawancara dengan jumlah keseluruhan 4 orang. Kenapa penulis memilih waiters dan supervisor, karena waiters lebih mengerti tentang Lotus Desaru Beach Resort and Spa, dan Supervisor lebih dekat dengan bawahannya jadi dia lebih mengerti dan bagaimana mengelola bawahannya secara efisien dan efektif.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara (bahasa Inggris: *interview*) merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

Ankur Garg, seorang psikolog menyatakan bahwa wawancara dapat menjadi alat bantu saat dilakukan oleh pihak yang mempekerjakan seorang calon/ kandidat untuk suatu posisi, jurnalis, atau orang biasa yang sedang mencari tahu tentang kepribadian seseorang ataupun mencari informasi.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Wawancara>

Peneliti disini menggunakan kuisioner sebagai bahan untuk wawancara. Kenapa cara ini dipilih oleh peneliti, karena sample yang akan diteliti oleh peneliti adalah pegawai hotel yang kemungkinan akan selalu sibuk, dan dengan kuisioner

akan lebih mudah karena bisa dibawa pulang dan tidak terlalu mengikat, yang akan dibahas oleh penulis disini adalah bagaimana cara yang digunakan para staff saat ada komplain dari tamu, baik itu yang besar maupun yang kecil.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, jika wawancara harus berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tapi juga obyek obyek alam yang lain

Peneliti disini menggunakan observasi berperan serta, kapan melakukannya, saat magang peneliti bisa mengobservasi para sample saat magang, yang di observasi oleh peneliti adalah tingkah laku dan kegiatan sehari hari para pekerja, disini peneliti akan mengobservasi tentang bagaimana perilaku para staff dan tamu saat terjadi komplain dan saat komplain tersebut sudah diselesaikan

c. Penggunaan Bahan Dokumen

Kata 'dokumen' berasal dari bahasa latin yaitu docere, yang berarti mengajar. Pengertian kata 'dokumen' ini menurut Louis Gottschalk (1986; 38) seringkali digunakan para ahli dalam dua pengertian. Pertama, berarti sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan terlukis, dan petilasan-petilasan arkeologis. Pengertian kedua diperuntukkan bagi surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat

perjanjian, undangundang, hibah, konsesi, dan lainnya. Gottschalk juga menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertian yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

<file:///C:/Users/Windows%207/Downloads/143-455-1-PB.pdf>

Dokumen disini yang digunakan oleh peneliti adalah dokumen comment card yang disediakan di meja meja tamu setiap pagi untuk diisi

1.5.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Moleong (2004:280-281), “Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”. Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:15-19), adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
2. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada

waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.

3. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola, pengarahannya dan sebab akibat.

<http://eprints.ums.ac.id/34000/8/BAB%20III.pdf>

Tujuan dari analisis data ini adalah untuk mempermudah penulis dalam menyusun kerangka bagian skripsi / TA