

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya hotel merupakan sebuah properti yang sangat mengutamakan pelayanan yang profesional disamping fasilitas yang tersedia di hotel tersebut. Para tamu hotel membutuhkan kualitas fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan hotel yang mereka kunjungi. Oleh karena itu setiap properti hotel selalu melakukan pembaruan terhadap standar pelayanan dan fasilitas yang ada.

Di kota-kota besar, sudah banyak sekali hotel-hotel berbintang yang berdiri dan saling bersaing di dunia industri perhotelan. Aspek hotel yang berbintang sejatinya mengedepankan pelayanan dan fasilitas yang sangat baik. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor yang pertama adalah lokasi dimana hotel itu berdiri. Kenyataannya, sebagian besar hotel yang berada di tengah kota memiliki standar yang cukup tinggi dibandingkan hotel yang berada di pinggir kota, selain itu hotel yang berada dipusat kota cenderung berada di lokasi yang sangat strategis.

Faktor yang kedua adalah sebagian besar tamu yang menginap di hotel berbintang berasal dari golongan menengah ke atas. Hal tersebut tentu saja menuntut properti hotel untuk selalu mengutamakan kualitas pelayanan dan fasilitas yang sangat baik.

Hotel perlu memiliki standar pelayanan yang baik seperti rumah sakit, maupun tempat-tempat pelayanan publik lainnya. Staf yang ada di hotel selalu menjalani *training* terlebih dahulu sebelum bekerja atau terjun langsung ke lapangan. Segi pelayanan, hotel memiliki integritas yang cukup baik. Terlebih lagi pada hotel berbintang yang stafnya tidak diragukan lagi soal *skill* maupun pemahaman teknisnya. Namun, tak jarang hotel yang tidak berbintang cenderung lebih baik pelayanannya dari pada hotel yang berbintang. Mungkin bagi kebanyakan orang menganggap hotel berbintang adalah hotel yang sangat baik pelayanannya, tapi hal tersebut salah.

Dari segi pelayanan, tergantung dari bagaimana cara staf hotel melayani atau menanggapi tamu yang datang. Belum tentu staf yang memiliki Pendidikan yang cukup tinggi memiliki pelayanan yang baik, staf yang hanya berbekal ijazah seadanya terkadang malah lebih baik dalam pelayanannya. Hal tersebut sangat berkaitan dengan etika dan moral staf itu sendiri. Beberapa kasus, staf yang ada hanya dibekali teknis dan materi pengoperasian hotel. Namun mereka tidak dibekali materi moral yang baik dan etika dalam bekerja. Untuk dunia kerja, bukan hanya dituntut dari seberapa besar ilmu yang dimiliki, namun juga seberapa bagus moral yang dimiliki.

Pada saat memberikan pelayanan atau etika yang benar sangat dibutuhkan kesabaran yang tinggi apalagi jika sedang menangani keluhan para tamu. Pada kondisi seperti itu kita harus tenang dalam menanganinya, memberikan ucapan yang sopan agar tamu tidak tersinggung, dan juga agar terciptanya hubungan yang baik antara tamu dan kita. Tidak lepas dari itu semua ada beberapa hal yang perlu

kita atur dalam beretika secara umum, misalkan cara kita berpenampilan, penampilan merupakan keseluruhan dari cara berpakaian berbicara, gerak gerik, sikap dan perilaku dengan tujuan agar membuat pelanggan terkesan. Penampilan harus tetap terjaga dengan baik selama bekerja.

Surabaya sebagai kota besar terdapat beberapa hotel berbintang yang memiliki standar karakteristik masing-masing sebagai contoh hotel antara lain,Java Paragon Hotel, JW. Marriott Hotel, Ibis City Center Hotel, Harris Hotel, Artotel dan lain-lain. Berdasarkan standar pelayanannya, bukan hanya dari segi restoran hotel dan penyambutan tamu hotel. Namun segala bentuk pelayanan hotel juga bergantung pada bagaimana staf atau karyawan hotel melakukan pekerjaannya. Pada dasarnya kehidupan di kota-kota besar menuntut properti hotel untuk bersaing secara sungguh-sungguh karena pesaing di dunia perhotelan benar-benar berlomba untuk saling menunjukkan karakteristik dan kelebihan dari hotel tersebut. Saat ini pelayanan hotel yang profesional sangat dibutuhkan agar tamu dan turis yang menginap di hotel akan puas.

Menurut Loina (2001:38) mengatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan baik melalui berita dan membentuk budaya perusahaan secara internal maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan selain itu layanan juga dapat diartikan sebagai pandangan seseorang dalam mengambil tindakan terhadap suatu masalah ataupun tugas yang dilakukan secara profesional dan memiliki norma dan prinsip yang sesuai.

Cara pelayanan dalam hotel sejatinya dapat lebih baik dari pada perusahaan seperti rumah sakit instansi pemerintahan dan lain-lain. Oleh karena itu karyawan dan staf hotel yang ada harus terlatih dan dapat berkompetisi lebih baik. Pelayanan sendiri juga berhubungan dengan sopan santun atau kebiasaan dalam melakukan tugas melayani tamu. Pada hotel berbintang pelayanan yang diberikan cenderung memiliki kualitas yang sangat baik dan memiliki kriteria sendiri dalam menentukan standar pelayanannya. Bukan berarti hotel yang tidak berbintang memiliki pelayanan yang kurang baik karena setiap hotel memiliki standarnya masing-masing dan sudah sesuai dengan standar yang berlaku. Lihat tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**  
Klasifikasi hotel di kota Surabaya

Klasifikasi Hotel	Hotel	Kamar
Bintang V	7	2249
Bintang IV	17	2608
Bintang III	25	3546
Bintang II	3	205
Bintang I	7	427
Non Bintang & Akomodasi	130	1738

*Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya, 2010*

Pada dasarnya pedoman dalam menjalankan profesi dimana di dalamnya terdapat kaidah-kaidah standar moral yang tinggi sudah diajarkan sejak Pendidikan sekolah formal maupun nonformal. Namun, masyarakat sering

mengaitkan etika sebagai adat istiadat atau kebiasaan sikap yang berlaku. Karyawan atau staf harus menerapkan etika yang sesuai dengan prinsip perusahaan. Penerapan etika biasanya banyak dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti hotel karena perusahaan dibidang jasa lebih banyak berhubungan langsung dengan konsumen. Hal tersebut memungkinkan penerapan etika yang baik dan sesuai dengan standar dari perusahaan tersebut. Selain beberapa hal yang sudah dijelaskan sebelumnya etika juga dipengaruhi dari standar pendidikan dan pengalaman seseorang dalam menghadapi konsumen. Rasa percaya diri dan juga gerak gerik dalam melayani konsumen juga merupakan salah satu faktor pendukung.

Hotel merupakan tempat yang memiliki standar pelatihan yang baik dalam menjalankan pekerjaannya dalam segi integritas hotel juga memiliki standar yang cukup tinggi dan harus sesuai etika yang berlaku di masyarakat. Setiap hotel yang berkelas sekelas hotel berbintang memiliki pelatihan yang sesuai dengan standar yang berlaku. Melihat dalam dunia usaha hotel saat ini tamu sangat berperan penting dalam pelaksanaan usaha hotel. Karena tamu juga dapat memberikan ulasan secara langsung berdasarkan bagaimana mereka dilayani saat menginap di hotel tersebut jika kita dapat hal tersebut etika berperan langsung dalam menentukan ulasan yang diberikan oleh tamu. Bukan hanya memberikan ulasan yang positif namun juga dapat memberikan ulasan yang negatif atau disebut juga dengan keluhan. Pasti semua manusia mempunyai keluhan dan setiap pelanggan pasti mempunyai keluhan sendiri adalah suatu pernyataan atau ungkapan dalam suatu produk atau jasa. Biasanya ada pengaruh dari bagaimana mereka

mendapatkan pelayanan atau barang yang didapat. Keluhan biasanya bermacam-macam, ada yang tertulis dan ada yang secara lisan. Dalam prosedurnya, penanggapan keluhan sangatlah penting dan harus berhati-hati. Prosedur harus jelas dan benar, harus bisa menciptakan pemahaman dan keyakinan dalam melayani keluhan dari tamu, membantu dalam menangani rasa bersalah dalam keluhan, hal-hal tersebut merupakan prosedur dari penanganan keluhan itu sendiri.

Dunia kerja terutama di hotel, etika sangatlah penting. Terutama dalam melayani tamu yang datang. Staf yang bekerja atau melayani tamu harus paham betul tentang bagaimana beretika yang baik dan sopan, salah satunya adalah FBR staf. Menurut Citra Asih Puspendari dalam tugas akhir yang berjudul Studi Deskriptif Tentang *Attitude SDM di Food & Beverage Reservation Java Paragon Hotel & Residences Surabaya dalam Menghadapi Complain* Mengatakan seorang FBR staf harus mampu menangani keluhan tamu dengan baik dengan menggunakan etika dan *attitude* yang baik dalam menangani keluhan. *Self Concept* adalah suatu hal dimana kita melihat potret diri kita sendiri secara keseluruhan. Hal tersebut merupakan sebuah *attitude* seseorang. Ada banyak sekali contoh dalam *attitude* yang baik dan benar. Berdasarkan pelayanannya *attitude* dalam bekerja di hotel adalah nomor satu, dan perlu adanya peningkatan untuk kedepannya sebab, secara umum hotel juga memiliki kelas yang cukup tinggi dan memiliki pelayanan yang sangat bagus dan professional.

Pada saat melayani kita harus memperhatikan atau menjaga gerak gerik anggota badan karena mungkin saja hal ini akan selalu diperhatikan oleh tamu

pada saat kita memberikan pelayanan. Oleh karena itu kita harus menghindari gerak gerik yang membuat tamu tidak nyaman, misalnya tatapan sinis. Demi mewujudkan etika yang baik dalam dunia hotel pemberian pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor. Yang pertama yaitu faktor staf hotel dalam memberikan pelayanan tersebut. Staf hotel yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani tamu secara cepat dan tepat. Kita harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang sopan, santun, ramah, dan tanggung jawab penuh terhadap pelanggan, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Faktor yang kedua dalam memberikan pelayanan yang terbaik juga diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan dan ketepatan, keakuratan pekerjaan kita. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus didukung oleh kemajuan teknologi menghindari tamu terhadap etika pelayanan yang dapat berakibat komplain atau buruknya pelayanan yang kita berikan merupakan salah satu motto bagi kami (staf hotel). Karena dalam dunia hotel menjaga sikap dan etika kita agar terhindar dari komplain para tamu adalah tujuan utama kita. Menjalankan sikap pelayanan yang baik tidak hanya bermanfaat bagi tamu yang berhubungan langsung ataupun masyarakat luas manfaat yang akan kita peroleh jika kita telah terbiasa menjaga sikap atau perilaku.

Banyak keluhan yang disampaikan oleh pelanggan karena barang yang dipesan mengalami kerusakan pada sebagian atau salah satu peralatan atau barang yang dibeli tersebut. Keluhan ini biasanya sering terjadi pada pembelian produk. Lalu ada juga keluhan akibat sikap petugas, biasanya keluhan ini disampaikan

oleh pelanggan, karena sikap petugas yang kurang baik atau bisa dibilang negatif pada saat melayani pelanggan, misalkan cara berbicara kita kurang baik di dengar atau terkesesan judes maka tamu akan merasa enggan atau tidak nyaman. Akibatnya tamu tidak akan kembali dan ini sangat merugikan bagi pihak perusahaan dan karyawan.

Keluhan adalah ungkapan rasa ketidakpuasan para konsumen karena apa yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Keluhan merupakan hal yang wajar terjadi dalam operasional di industri pariwisata khususnya perhotelan. Keinginan para konsumen berbeda-beda dengan latar belakang sosial dan ekonomi yang berbeda-beda pula. Sehingga menyebabkan pihak hotel tidak dapat memuaskan seluruh konsumennya. Selalu ada kelemahan dari masing-masing staf namun hal tersebut tidak dapat dijadikan sebagai alasan untuk memberikan keluhan tetap terjadi.

Ketika ada tamu yang mengeluh langkah-langkah yang harus kita lakukan adalah mendengarkan dengan baik terhadap keluhan yang diajukan tamu dengan membenarkan keluhan tamu secara baik-baik maka kita dapat mengetahui inti permasalahan atau keluhan yang sedang kita alami. Kemudian biarkan tamu untuk berbicara jangan menyela pembicaraan tamu atau memberikan penilaian terhadap keluhan karena tamu tidak peduli dengan masalah yang terjadi dan tidak menginginkan cerita menurut petugas hotel. Lalu meminta maaf dengan tulus kepada tamu sehingga dapat sedikit menenangkan tamu yang komplain. selain itu tanyakan pada tamu apa yang sebenarnya diinginkan oleh tamu. Bernegosiasilah dengan menawarkan solusi-solusi atau alternatif lain untuk menyelesaikan

masalah atau keluhan tamu. Kita bisa tahu dan menelaah, bagaimana keluhan bisa terjadi. Kita harus bisa *aware* dengan tamu yang datang apakah sudah terpuaskan atau belum, hal tersebut hanya bisa didapat melalui komentar dari tamu tersebut. Dalam menjaga kualitas atau integritas, biasanya pihak hotel akan selalu menjaga tamu tersebut selalu merasa nyaman dan senang berada di hotel. Jika adapun keluhan, pihak hotel akan melakukan prosedur yang sesuai. Dalam pemberian komentar dan saran biasanya pihak tamu akan memberikannya secara langsung atau tidak langsung. *Awareness* adalah yang terpenting dalam menjaga kualitas dan kuantitas dari jasa maupun produk itu sendiri.

Pengoperasian hotel pada pelanggan juga memiliki peran yang sangat penting. Tidak lupa juga dengan komentar dan saran yang diberikan oleh pelanggan. Biasanya pelanggan juga memberikan komentar dan saran pada saat selesai *check out*. Mereka akan mengomentari bagaimana pelayanan yang diberikan oleh hotel dan bagaimana fasilitas yang ada. Hal yang sering dikeluhkan biasanya dari segi pelayanan. Sebagai staf hotel harus bisa menanggapi keluhan tersebut dengan cepat. Tamu atau pelanggan yang mengeluh biasanya sewaktu-waktu akan memberikan keluhan entah beberapa bulan setelah menginap maupun sampai satu tahun setelah menginap. Menanggapi keluhan pelanggan sebenarnya tidaklah sulit, kita sebagai staf hotel harus bisa introspeksi diri dengan keluhan yang dikeluhkan oleh pelanggan. Sebagai contoh, jika pelanggan mengeluhkan tentang pelayanan restoran yang kurang baik, kita sebagai staf hotel harus bisa menanggapi dengan baik. Berbicara dengan sopan dan meminta maaf kepada tamu. Jangan sampai menyinggung perasaan tamu itu sendiri, setelah

itu introspeksi tentang apa yang dikeluhkan. Kita bisa langsung melapor ke manajer restoran atau apapun yang terkait dengan keluhan. Lalu kita konfirmasi lagi dengan pelanggan bahwasannya keluhannya sudah diperbaiki dan ditinjau kembali. Dan yang pasti menggunakan kata-kata yang sopan dan jangan sampai menyinggung perasaan tamu yang komplain atau mengeluh. Hal yang terpenting adalah jangan sampai tidak fokus dalam menanggapi keluhan dari tamu. Kita harus menganalisa terlebih dahulu keluhan yang diberikan dan mengonfirmasi kepada pelanggan jika keluhan tersebut sedang diproses. Meminta maaf terlebih dahulu kepada pelanggan atau tamu tentang keluhan tersebut. Hal-hal tersebut sangatlah penting demi menjaga nama baik perusahaan atau hotel. Karena segala bentuk pengoperasian hotel juga tergantung dari pelayanan stafnya itu sendiri.

Terciptanya hubungan yang baik antara tamu dan pihak hotel juga dipengaruhi oleh faktor bagaimana pihak hotel mengatasi keluhan atau saran tamu. Bagaimanapun tamu yang komplain atau memberikan saran, merupakan suatu hal yang berharga atau pengalaman bagi hotel itu yang sangat berharga. Agar pihak hotel dapat mengetahui apa yang kurang dan apa yang masih perlu dipertahankan. Meskipun hal tersebut tidaklah mudah untuk diselesaikan, namun dengan cara melatih diri terutama staf hotel agar lebih *aware* dan lebih tanggap dalam menghadapi keluhan atau saran dari tamu. Jangan sampai membuat komplain, sekecil apapun saja akan berakibat fatal bagi pihak hotel maupun dari pihak tamu itu sendiri.

Kedua belah pihak pasti membutuhkan timbal balik yang sesuai dengan keinginan. Agar tidak terjadi pelanggaran dalam pelayanan, seperti berpakaian sembarangan, melayani pelanggan atau tamu sambil makan, melayani konsumen atau tamu sambil mengobrol atau bercanda, menampakkan wajah tidak menyenangkan, berdebat atau menyanggah, meninggal pelanggan, berbicara terlalu keras atau pelan, meminta imbalan. Jika hal di atas dapat dihindari dengan baik saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, besar kemungkinan pelanggan yang kita layani akan merasa puas dan tentunya akan menceritakan pengalamannya kepada rekan-rekannya.

Kepuasan tamu hotel menjadi kunci dari keberhasilan kegiatan hotel. Kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan sangat tergantung pada sumber daya manusia yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan tuntutan standar perusahaan, oleh sebab itu penting menunjukkan prinsip bahwa penempatan sumber daya manusia harus tepat dan sesuai dengan kemampuannya. Oleh karena itu perusahaan yang memegang jaminan terhadap mutu layanan sangat hati – hati dalam menyeleksi dan menepatkan karyawan yang sesuai dengan bidang tugas pekerjaannya karena apabila tidak resiko yang sangat besar bisa saja terjadi dan bisa saja menyebabkan kerugian bagi perusahaan atau hotel.

Pihak hotel dalam menyeleksi atau menepatkan karyawan benar-benar sangat diperhatikan, yaitu harus memiliki pengalaman yang cukup pada saat mengatasi keluhan atau semacamnya agar bisa mengatasinya dengan mudah. Lalu juga harus mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi. Saat menjalankan kegiatan atau pekerjaan staf atau karyawan harus mampu bertanggung jawab

melayani setiap tamu dengan baik apabila ada kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dengan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi tamu akan merasa menghargai usaha dan upaya saat kita sedang melayaninya. Kemudian juga mampu diharapkan dapat berkomunikasi baik dengan tamu, menggunakan Bahasa yang sopan saat berbicara. Kemampuan berkomunikasi baik dengan tamu, dapat berguna pada saat sedang melayani tamu. Kita bisa lebih cepat dan mampu mengetahui apa kebutuhan tamu sehingga tamu akan merasa lebih nyaman saat dilayani. Memiliki sifat keramahan juga sangat diperlukan oleh karyawan atau staf hotel. Karena keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan dan diterapkan kepada setiap tamu. Kita harus bisa menjalin keramahan dan keakraban kepada tamu agar tamu merasa senang dan lebih dihargai.

Pada saat menghargai tamu, kita harus dapat mengatur sikap dan perilaku sesuai dengan standar yang ada. Kemampuan seseorang dalam menjaga tingkah laku dapat dilakukan dengan cara *training* atau pelatihan secara khusus agar tidak terjadi kesalahan. Beberapa orang dapat melakukan hal tersebut secara spontan dan ada juga yang perlu melakukannya dengan latihan atau *training* dari pihak hotel tersebut. Hal-hal berikut juga termasuk dalam cara penanganan keluhan yang baik sesuai dengan etika yang berlaku di masyarakat. Pada saat *training*, staf-staf hotel di haruskan dapat melakukan tugas-tugas yang menyangkut tentang cara beretika yang baik terhadap keluhan tamu. Biasanya tugas-tugas tersebut seperti menangani orang yang memiliki keluhan terhadap fasilitas atau pelayanan pada hotel. namun, cara penanganan keluhan pada pelanggan tidaklah terlalu sulit.

Staf-staf hotel harus dibiasakan dapat menangani keluhan dengan tenang dan tidak tergesa-gesa. Karena jika kita dapat menangani keluhan dengan sopan dan tenang sesuai dengan etika yang ada, maka tamu juga akan merasa tenang dan senang atas pelayanan yang kita berikan kepada mereka. Tamu, juga merupakan prioritas hotel yang harus dipenuhi keinginannya. Pihak hotel harus bisa menangani segala bentuk keluhan yang diberikan oleh tamu. Selain itu, pihak hotel juga harus dapat memenuhi kebutuhan tamu. Dalam beberapa kasus, tamu memberikan keluhan bukan karena fasilitas yang kurang baik, tetapi karena pelayanan yang kurang dalam pemenuhan kebutuhan tamu. Oleh sebab itu, etika yang baik perlu diutamakan dalam pelayanan tamu dan harus sesuai dengan standar hotel. Beberapa hotel, standar yang diberikan berasal dari bagaimana ulasaan dari tamu yang menginap, dan hotel tersebut menyesuaikan bagaimana cara memenuhi kebutuhan tamu yang menginap di hotel tersebut.

Selain beberapa hal di atas adapun cara lain yang perlu kita ketahui atau kita lakukan pada saat menangani keluhan tamu. Antara lain, mendengarkan ujaran tamu sampai tamu benar-benar tuntas menjelaskan apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan tersebut. Jangan pernah menyela atau memotong pembicaraan tamu yang sedang komplain agar tidak menimbulkan masalah baru. Disini tamu biasanya akan memberikan saran atau pendapatnya mengenai masalah tersebut. Keluhan yang dapat teratasi dengan baik sesuai dengan etika dan perilaku yang baik, dapat memberikan dampak positif bagi pihak hotel.

## **1.2 Permasalahan**

Dari uraian diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak hotel untuk menangani komplain tamu pada *Food and Beverage Service* di hotel Swiss Belinn Manyar?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan**

1. Untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan tamu di Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya
2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan pihak hotel untuk mengurangi komplain yang sering terjadi.

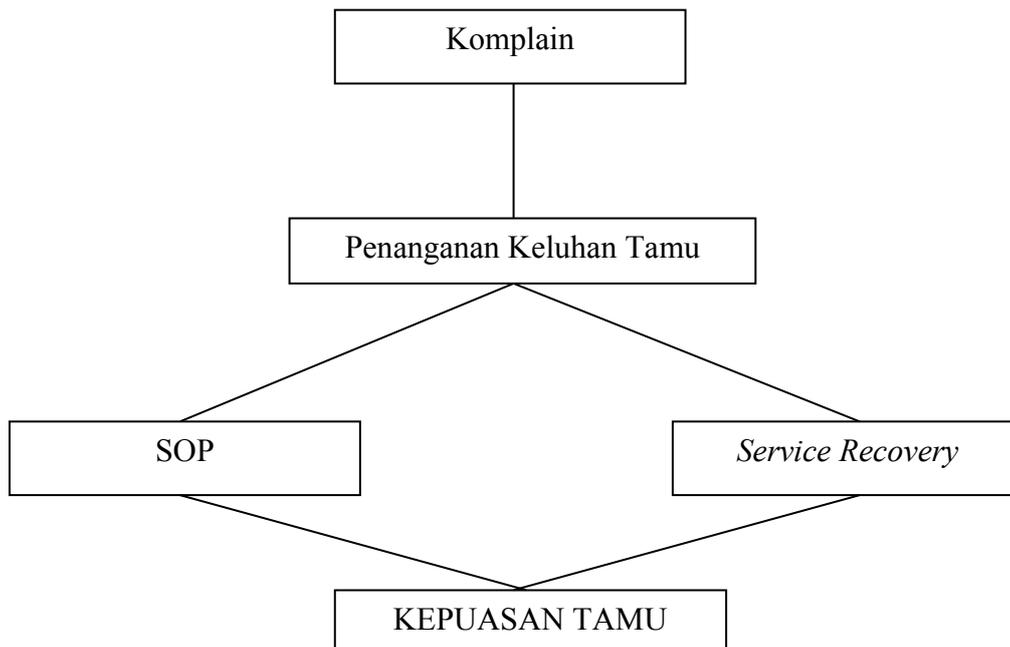
#### **1.3 2 Manfaat**

- Bagi peneliti
  - a) Untuk mendapat pengalaman dan pembelajaran baru dalam dunia perhotelan.
  - b) Dapat mengetahui bagaimana upaya petugas dalam mengurangi komplain.
- Manfaat untuk pembaca
  - a) Untuk mengetahui cara bagaimana menghadapi komplain.
- Manfaat untuk Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya
  - a) Sebagai bahan pertimbangan, masukan maupun bahan evaluasi, bagi pihak hotel mengenai penanganan keluhan tamu.

- Manfaat Untuk D3 kepariwisataan
  - a) Memberi inspirasi dalam melakukan penelitian yang sama di hotel yang berbeda.

#### 1.4 Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang menggambarkan mengenai etika pelayanan hotel :



Adapun langkah-langkah yang diperlukan dalam menangani komplain diantaranya :

1. Pembentukan pendekatan umum untuk penanganan keluhan

2. Penyediaan form standar untuk melayani keluhan
3. Analisa yang tepat atas keluhan yang ada
4. Membangun tanggung jawab dan rasa memiliki
5. Penyelesaian keluhan
6. Form keluhan dipastikan ditandatangani
7. Putuskan tindakan korektif internal dengan tepat
8. Membangun evaluasi kepuasan pelanggan
9. Analisa keluhan dilakukan secara periodik.

Hal yang tidak perlu dilakukan ketika menghadapi komplain yaitu:

1. Menyalahkan pelanggan atas komplainnya
2. Berkata bahwa komplain pelanggan tertentu “bukan bagian saya”
3. Membela diri atau menerima komplain secara pribadi
4. menolak memberikan tanggapan yang cepat terhadap komplain yang diterima dengan alasan administrasi.

Berdasarkan contoh sikap di atas hanya akan membuat pelayan kecewa, sehingga perusahaan kehilangan pelanggannya, bukan hanya kehilangan pelanggan yang bersangkutan dengan komplain melainkan juga pelanggan lainnya.

Dengan ini adapun upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, yaitu dengan diadakannya SOP (*Standart Operational Prosedure*). SOP merupakan serangkaian atau intruksi tertulis yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan tujuan pembuatan SOP adalah untuk

menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan bagi karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan kordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam satu hotel.

Menurut Andrikus dalam menangani standar dalam melayani keluhan tamu adalah mendekati tamu dengan hati terbuka. Tawarkan bantuan yang sekiranya dapat diberikan dan jangan sekalipun menghindar ketika mereka mengutarakan keluhannya. Gunakan kebijaksanaan untuk mengatasi keluhan tersebut. Tetapi jika hal itu diluar kemampuan, maka anda dapat menyerahkannya kepada supervisor.

Penanganan keluhan tamu :

1. Dekati tamu dan tanyakan apa yang dapat anda bantu
2. Dengarkan keluhannya dengan baik hingga para tamu selesai mengutarakannya
3. Catat jenis keluhannya dalam *log book* atau buku khusus untuk keluhan, pelajari masalahnya.
4. Setelah diperiksa cobalah atasi masalahnya, lalu jelaskan kepada tamu tindakan yang akan anda lakukan.
5. Jika masalahnya tidak dapat dipecahkan sendiri, mintalah direct supervisor anda untuk menangani lebih lanjut.

6. Jika tamu tidak puas dengan pemecahan masalahnya, serahkan kepada supervisor untuk mengatasinya.
7. Jelaskan masalahnya kepada supervisor dan biarkan dia mengatasinya.
8. Untuk kasus-kasus tertentu, staf *service* harus menggunakan kemampuan untuk mengatasi kasus tersebut (Andrikus, 2000:66).

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2002:16). Konsumen atau tamu akan merasa puas jika apa yang diterima sebanding dengan yang dibayarkan.

Ada pula metode pengukur kepuasan tamu, menurut Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya :

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

c. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya (Tjiptono, 2003:104).

## 1.5 Metodologi Penelitian

Dalam penulisan ini metode yang digunakan untuk penelitian yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif yang artinya prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2010:13). Dari metode pendekatan kualitatif dapat menghasilkan data deskriptif. Data deskriptif adalah untuk menggambarkan atau melukiskan fenomena atau berhubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat tentang situasi-situasi atau kejadian yang ada di dalam obyek penelitian.

### 1.5.1 Batasan Konsep

- **Pelayanan**

Menurut Kamsir dalam bukunya yang berjudul *Etika Customer Service*, pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau tamu. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan (Kasmir 2015:15).

- **Keluhan Tamu**

Tamu adalah bagian yang tak terpisahkan dari sebuah usaha hotel. Oleh karena itu, seorang tamu layak mengharapkan dan mendapatkan pelayanan yang profesional dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkannya dari harga yang mereka bayar. Untuk itu seorang resepsionist jangan sampai membuat tamu memiliki kesan bahwa harga yang mereka bayar tidak sepadan dengan pelayanan yang mereka peroleh.

Keluhan tamu pada umumnya timbul pada saat tamu tidak mendapatkan makanan dan pelayanan sebagaimana ia merasa berhak mendapatkannya. Biasanya pelayanan yang lebih baik akan mengurangi atau meminimize keluhan dari tamu.

- ***Food and Beverage Service***

Yang dimaksud dengan bagian *Food and Beverage Service* adalah penyediaan pelayanan makanan dan minuman (Sihite, 2000:1).

### 1.5.2 Teknik penentuan lokasi

Penulis memilih Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan :

1. Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya memiliki standar bintang tiga, lokasi yang strategis, dan kemudahan akses untuk mendapatkan data.
2. Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya juga telah mempunyai properti yang cukup memadai dalam hal memberikan pelayanan kepada tamu.
3. Karena penulis pernah bekerja sebagai OJT pada bagian *Food and Beverage Service* di hotel tersebut dan mengetahui secara langsung cara kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

### 1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Informan dapat diartikan sebagai seseorang yang memberikan sumber data pada suatu penelitian yang bertujuan untuk melengkapi data penelitian, karena dalam penelitian kualitatif manusia dijadikan alat atau instrumen (Moleong, 2010 : 163)

Dalam penentuan informan harus didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu antara lain :

- Informasi yang didapat harus dari karyawan yang sudah lama bekerja dan melakukan kegiatan yang terkait dengan penelitian.
- Informan harus mempunyai cukup waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.

- Orang yang dalam memberikan informasi dilakukan dengan terbuka tanpa ada yang ditutup-tutupi atau diolah terlebih dahulu

Data yang ingin diperoleh adalah informasi terkait dengan etika penanganan keluhan tamu oleh karyawan Swiss Belinn Manyar Surabaya. Informan yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

1. *Assistant Outlet Manager* (Bapak Adil Kurniawan)

Karena *Assistant Outlet Manager* yang bertanggung jawab penuh terhadap semua yang terjadi di departemen Food and Beverage Service

2. *Staff Food and Beverage Service* (Rindy)

Karena bagian ini adalah bagian pertama yang menghadapi tamu ketika komplain.

3. Tamu Hotel (Wida)

Karena menurut penulis pihak tamu hotel dapat memberikan penilaian terhadap kinerja *Food and Beverage Service* baik *waiter* maupun karyawan lainnya dari sudut pandang tamu. Data yang ingin diperoleh adalah informasi mengenai pelayanan yang didapatkan tamu hotel ketika komplain.

#### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan

pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong,2010:135). Wawancara digunakan oleh peneliti dalam meminta informasi kepada pihak hotel yang terkait. Wawancara adalah teknik yang digunakan untuk mendapatkan data primer dari sebuah penelitian. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak berstruktur digunakan untuk menentukan informasi yang bukan baku atau informasi tunggal (Moleong,2010:138-139).

Dengan menggunakan pedoman wawancara dan jenis pertanyaan terbuka yang dilakukan secara mendalam untuk mendapatkan data-data yang akurat tentang etika pelayanan hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya.

## 2. Observasi

Observasi adalah metode atau cara-cara yang menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi jenis non partisipan dimana penulis tidak perlu bergabung secara langsung dalam kegiatan operasional hotel.

Peneliti telah melakukan penelitian pada tanggal 2 Januari 2019. Penulis telah mengobservasi atau mengamati secara langsung kinerja para karyawan hotel dengan mendatangi langsung ke lokasi.

## 3. Penggunaan bahan dokumen

Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, yang mendukung penelitian. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan

mencatat data-data yang diperlukan dan dalam bentuk dokumentasi yang bersumber pada tulisan, laporan, dan keadaan lokasi penelitian. Dokumen tersebut digunakan untuk membahas permasalahan yang ada serta digunakan sebagai kerangka pemikiran dalam pemecahan masalah.

### **1.5.5 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisa yang digunakan adalah analisis data kualitatif yaitu data yang berupa kategori dan biasanya berbentuk perkataan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data-data adalah sebagai berikut :

1. Membaca data yang diperoleh dengan teliti, melalui hasil wawancara, catatan, laporan, dokumen-dokumen, dan bahan-bahan lainnya. Mengumpulkan semua data yang kemudian diambil intisaryanya untuk mendapatkan hasil penelitian yang digunakan.
2. Menyusun data menurut tipe data sehingga membantu dalam identifikasi pokok-pokok pikiran dari selama melakukan penelitian. Menyusun kembali data-data yang sudah ada kemudian dijadikan sebuah pokok pemikiran.
3. Membaca referensi yang nyata dan berkaitan dengan yang diteliti. Membaca referensi buku yang terkait dengan tema penelitian (Moleong, 2010 : 277).

Dengan melakukan langkah-langkah di atas dapat diharapkan penulis mampu menganalisa lebih lanjut mengenai obyek penelitian yang akan diteliti. Jadi kesimpulannya adalah bahwa setiap kita melakukan sebuah penelitian, seharusnya melakukan proses menurut langkah-langkah pembuatan analisa data yang sesuai.