

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan hotel di Karawang menimbulkan persaingan yang sangat ketat, tentu hal ini harus ditunjang dengan pemberian *service excellent*. Berdasarkan realita yang ada dalam melayani tamu, hotel mungkin mendapatkan beberapa hambatan dan menyebabkan tamu merasakan kecewa dan akhirnya menyampaikannya dalam bentuk keluhan. Di Resinda Hotel Karawang terdapat beberapa keluhan yang penulis kategorikan menjadi dua kategori yakni keluhan ringan dan keluhan berat. Yang secara khusus hal tersebut ditangani oleh *Guest Relations Officer*. Penanganan keluhan yang dilakukan dan ditangani secara khusus oleh *Guest Relations Officer* ini merupakan bagian dalam strategi *handling complaint* dan bertujuan agar penanganan keluhan lebih *focus* dan dapat menjawab keluhan dengan maksimal. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana strategi yang digunakan khususnya dalam penanganan keluhan serta faktor pendukung dalam penanganan keluhan seperti bagaimana proses *recovery* oleh *Guest Relations Officer* di Resinda Hotel Karawang. Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan, menghimpun, menganalisis, dan menyajikan data secara deskriptif, serta dengan melakukan observasi dan dilanjutkan dengan wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan untuk menjadi dasar penelitian ini adalah teori peran *Guest Relation Officer* dan teori *Handling Complaint*.

Kata Kunci : Hotel, *Front Office*, *Guest Relation Officer*