

BAB1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 wisata saja tapi juga beragam akomodasi yang disediakan di daerah tersebut. Akomodasi yang disediakan memiliki berbagai jenis antara lain *resort, hotel, villa, homestay* dan masih banyak lagi.

Hotel adalah Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagianatau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Seiring bertambahnya waktu bangunan dan fasilitas hotel pun mengalami kerusakan, dan harus segera di perbaiki. Namun jika sudah diperbaiki terkadang masih menimbulkan kendala sehingga bisa mengganggu kenyamanan tamu. Jika sudah mengganggu kenyamanan tamu bisa *complaint* kepada pihak hotel . Selain dari bangunan dan fasilitas biasanya dari makanan pun bisa terjadi *complaint* . Maka dari itu pihak hotel terutama *receptionist* harus mempunyai sikap dan kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu khususnya waktu menghadapi tamu *complaint* .

Pada saat memberikan pelayanan atau etika yang benar sangat dibutuhkan kesabaran yang tinggi apalagi jika sedang menangani keluhan para tamu. Pada kondisi ini kita harus tenang dalam menanganinya, memeberikan ucapan yang sopan agar tamu tidak tersinggung dan juga terciptanya hubungan baik antara tamu dan kita.

Complaint merupakan ekspresi yang timbul akibat adanya perbedaan antara persepsi (apa yang dilihat) dan ekspetasi (apa yang diharapkan) pelanggan.

Jenis-jenis *complaint* diantaranya mengenai fasilitas, mengenai kinerja pelayanan staff, keluhan mengenai pelayanan yang tidak baik dan keluhan yang bersifat khusus.

Menurut Yoeti (1998:56), "Keluhan tamu adalah ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang telah diberikan atau diterima." Keluhan paling sering dihadapi oleh *staff* bagian *front office* karena mereka langsung berhadapan dengan tamu.

Front office merupakan tempat pertama kali datang dan terakhir kali berada sebelum meninggalkan hotel. Ada banyak faktor yang menyebabkan keluhan dari tamu dan tidak ada satu hotel pun yang terbebas dari keluhan.

Walau ada hotel yang mengklaim *service excellent* dan luar biasa, keluhan tamu pasti tetap ada. Keluhan tidak dapat dihilangkan tetapi dapat diminimalkan (*minizing the complaint*).

Menurut Soenarno (2006:325), "untuk mengatasi keluhan tamu kita dapat menggunakan metode yang lazim disingkat sebagai HEAT, yaitu *hear them out, empathize, apologize dan taking proper action and follow up*". Dalam metode HEAT ini dikatakan bahwa *hear them out* yang berarti mendengarkan dengan seksama, *empathize* yang berarti ikut merasakan permasalahan orang lain, *apologize* yang berarti meminta maaf kepada tamu dan *taking action and follow up* adalah tindak lanjut dari penanganan keluhan dari tamu tersebut.

Semua *staff* yang bekerja di hotel dan di department manapun harus mengerti bagaimana menangani *complaint* dari tamu.

Salah satu industri perhotelan yang ada di Bandung yaitu Fox Harris City Center. Hotel ini merupakan hotel berbintang 4. Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di Fox Harris City Center Bandung. Penulis menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office*, yaitu adanya keluhan tamu kepada *front office* mengenai AC yang kurang dingin, ketika masuk ke kamar karpet kotor, Pembuangan di toilet tersumbat. Dan jika sedang *High Season* biasanya pasti ada keterlambatan untuk membetulkan yang rusak atau request tamu yang belum diantar ke kamar. Dan disini lah tamu datang ke *front office complaint* mengenai keluhannya.

Kepuasan tamu dapat diukur dengan melihat *rating* pada ulasan tamu di *Online Travel Agent*. Semakin tinggi *rating* yang diberikan tamu maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang didapatkan tamu. Namun, semakin rendah *rating* yang diberikan tamu maka semakin rendah tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang didapatkan tamu.

Keluhan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dan tidak bisa diabaikan. Karena dengan mengabaikan keluhan dari tamu, tamu akan merasa tidak dihargai, maka dari itu pihak hotel harus bisa mencari solusi untuk menyelesaikan keluhan tamu sebelum tamu meninggalkan tamu.

Berdasarkan wawancara langsung dengan *Supervisor* mengenai tinjauan penanganan keluhan tamu. Hotel Fox Harris City Center Bandung mempunyai SOP sebagai *standard* yang ditetapkan *Department Front Office* untuk petugas *front office* dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani tamu.

Faktor penyebab terjadinya keluhan yang berulang kali diantaranya mengenai kamar *type superior* yang *smoking* dan tidak ada *view* nya sudah tertera di *Online Travel Agent* tetapi tamu *complaint* mengenai *type superior* ini. Solusi dari permasalahan tersebut *free upgrade room* hanya untuk kali ini saja dan tamu pun mengiyakan. Permasalahan lain yang berulang kali diantaranya *staff front office* harus memenuhi semua permintaan *request* tamu yang tertera pada *voucher* nya akan tetapi jika sedang *high occupancy* untuk *request* nya menjadi tidak terpenuhi seperti tamu *request double bed* tetapi *available* nya *twin* , hal lain seperti tamu *request smoking room* tetapi penuh jadi *room* yang diberikan *non smoking*.

Tujuan dari *handling complaint* yaitu merupakan langkah dari hotel untuk mengembalikan kepuasan tamu dan memastikan kembali keluhan tersebut tidak terjadi lagi. Cara menangani keluhan tamu di Hotel Fox Harris City Center ada beberapa langkah yaitu Tenang dan mendengarkan keluh kesah tamu, mengidentifikasi karakter tamu, menunjukkan rasa empati ,dan menangani *complaint* dengan cepat dan segera mencari solusi agar masalah atau keluhan yang timbul segera teratasi.

Sebab *complaint* yang tidak di tangani dengan betul akan menimbulkan masalah, bahkan sering saya jumpai tamu *complaint* sampai menulis *review* yang jelek di tripadvisor.

Agar pekerjaan di hotel berjalan dengan lancar dibutuhkan *staff* yang siap melayani sepenuh hati. Dalam pelayanan yang baik dan sesuai *standard* 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 tamu, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan tamu.

Sifat sifat yang harus dimiliki oleh para pekerja hotel untuk mendukung kinerjanya, diantaranya kejujuran, profesionalisme, kedisiplinan, keterbukaan, dan mau mempelajari hal hal baru .

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara menangani keluhan tamu ?
2. Bagaimana cara mengembalikan kepuasan tamu ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan tamu di Hotel Fox Harris City Center Bandung
2. Untuk mengetahui cara mengembalikan kepuasan tamu dan memastikan kembali keluhan tersebut tidak terjadi lagi.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini, jika berhasil dapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis .

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Study Perhotelan
 - a) Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/I sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu baru dalam bidang Front Office.
2. Bagi penulis
 - a. Penulis mendapatkan pengetahuan tentang alur kerja yang terdapat pada bagian *Department Front Office* yang ada di Fox Harris City Center.
 - b. Penulis dapat meningkatkan keterampilan serta keahlian di bidang praktik kerja.
 - c. Sebagai pengalaman kerja awal untuk mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja setelah lulus kuliah.
 - d. Dapat meningkatkan Hard Skill dan Soft Skill
 - e. Untuk menambah relasi dalam dunia kerja khususnya *department Front Office*.

1.4.1 Manfaat Praktis

a) Manfaat praktis bagi peneliti, yaitu untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam penerapan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata.