

TUGAS AKHIR

EFEKTIVITAS PERANAN RESEPSIONIS DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU PADA ARBOR BIZ HOTEL MAKASSAR

Laporan tugas akhir ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Diploma III Politeknik Bosowa



**Diusulkan oleh :
INDAH PUSPITA ARIEF (016 05 004)**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK BOSOWA
MAKASSAR
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PERANAN RESEPSIONIS DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU PADA ARBOR BIZ HOTEL MAKASSAR

Oleh:

INDAH PUSPITA ARIEF (016 05 004)

Laporan akhir telah disetujui dan disahkan sebagai salah satu syarat
kelulusan Program Diploma III Politeknik Bosowa

Menyetujui,

Pembimbing 1

Pembimbing 2

(Anggun Sari Sasmita, M.Par.)

(Riska Veronika, M.Par)

Mengetahui,

Ka. Prodi

Direktur

(Dewi Andriani, M.Par)

(Drs. H. Djudil Akrim, M.M)

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Indah Puspita Arief NIM: 01605004
Dengan judul :

“Efektivitas Peranan Resepsionis Dalam Menangani Keluhan Tamu
Pada Arbor Biz Hotel Makassar”

Menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat. Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan bila ternyata dikemudian hari ditemukan pelanggaran kami bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Makassar, Agustus 2019

Tanda Tangan

Indah Puspita Arief

ABSTRAK

Indah Puspita Arief, Efektivitas Peranan Resepsionis Dalam Menangani Keluhan Tamu Pada Arbor Biz Hotel Makassar (dibimbing oleh Anggun Sari Sasmita, M.Par dan Riska Veronika M.Par)

Pada penelitian ini penulis meneliti mengenai Efektivitas Peranan Resepsionis Dalam Menangani Keluhan Tamu Pada Arbor Biz Hotel Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu pada Arbor Biz Hotel Makassar. Populasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah karyawan *front office* departemen sebanyak 6 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah *purposive sampling*, yang dimana teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, penulis menggunakan *purposive sampling* karena yang mengetahui keefektifitasan dan peranan resepsionis adalah orang-orang yang berkompeten dibidangnya dan memiliki pengalaman kerja yang cukup lama. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pada variabel efektivitas efisiensi sumber dayanya dinilai sudah mampu memanfaatkan informasi dan pengetahuannya sehingga mampu menghasilkan keahlian sumber daya manusia yang mampu mengoptimalkan teknologi dan hasil yang efektif. Sedangkan pada variabel keluhan tamu terdiri dari 4 diantaranya yakni *Hear them out, Emphatize, Apologize, Taking action and follow up* dinilai sudah mempuni dan mencapai hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan teori.

Kata kunci: Efektivitas, Keluhan tamu, Metode HEAT

ABSTRACT

Indah Puspita Arief, *The Effectiveness of Receptionists in Handling Guest Complaints at the Arbor Biz Hotel Makassar* (supervised by Anggun Sari Sasmita, M.Par and Riska Veronika M.Par)

In this study the authors examined the Effectiveness of Receptionists in Handling Guest Complaints at the Arbor Biz Hotel Makassar. This study aims to determine the effectiveness of the role of the receptionist in handling guest complaints at the Arbor Biz Hotel Makassar. The population in the study that the author did was a front office employee in the department of 6 people. The sampling technique used by the writer is purposive sampling, wherein the technique of taking data sources with certain considerations, the writer uses purposive sampling because those who know the effectiveness and role of the receptionist are people who are competent in their fields and have considerable work experience. The conclusion of this research is that the effectiveness variable efficiency of the resource is considered to be able to utilize information and knowledge so as to produce human resource expertise that is able to optimize technology and effective results. Whereas the guest complaint variable consisted of 4 of them namely Hear them out, Emphatize, Apologize, Taking action and follow up were considered to have received and achieved good results in accordance with company expectations and theory.

Keywords: Effectiveness, Guest Complaints, HEAT method

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahNya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan dalam jenjang perkuliahan Diploma III di Kampus Politeknik Bosowa. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan kesulitan, namun berkat kerja keras dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing dan teman-teman, akhirnya hal tersebut dapat diatasi dengan baik.

Pada kesempatan ini, dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan kelancaran selama penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu :

- a. Bapak Drs. H. Djudil Akrim, M.M selaku Direktur Politeknik Bosowa.
- b. Ibu Yoan Elviralita, M.T selaku wakil Direktur I Politeknik Bosowa yang turut mendukung pelaksanaan penelitian ini.
- c. Ibu Isminarti, M.T selaku wakil Direktur II Politeknik Bosowa yang turut mendukung pelaksanaan penelitian ini.
- d. Ibu Titim Wibawayati, S.Sos selaku HR & GA Yayasan Aksa Mahmud.
- e. Ibu Dewi Adriani, M.Par selaku Ketua dan Dosen Prodi Perhotelan Politeknik Bosowa yang telah membantu penulis dalam hal perizinan pengumpulan data di lokasi penelitian.
- f. Ibu Anggun Sari sasmita, M.Par selaku pembimbing 1 saya yang telah banyak memberi bantuan, arahan dan masukan serta meluangkan waktunya kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
- g. Ibu Riska Veronika, M.Par selaku pembimbing 2 yang telah membimbing penulis dalam penulisan dan berbahasa yang baik dan benar.

- h. Ibu Rafika Hayati M.Par, selaku wali kelas yang selalu mengawasi dalam hal waktu penyelesaian Tugas Akhir ini.
- i. Ibu St. Hadijah, M.Par, dan Ibu Nila Sartika Achmadi, S.M.B, M.M, selaku Dosen Prodi Perhotelan Politeknik Bosowa.
- j. Seluruh teman-teman Prodi Perhotelan angkatan IV (Keempat) Politeknik Bosowa yang telah membantu dan mendukung jalannya proses penelitian ini.
- k. Orang tua dan saudara-saudari penulis yang senantiasa memberikan doa, bantuan moril dan modal serta dorongan semangat dengan berbagai pengalaman pada proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini memiliki banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran kepada pembaca yang bersifat membangun. Semoga dengan adanya tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca pada umumnya. Semoga segala kegiatan yang telah terjadi selama penyusunan tugas akhir ini berlangsung mendapat limpahan rahmat dari yang kuasa dan semoga kita tetap diberi ilmu yang berlimpah dan tiada batasnya dari Allah SWT. Amin.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	
1.3 Batasan Masalah	
1.4 Tujuan Penelitian.....	
1.5 Manfaat Penelitian	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1 <i>Roadmap</i> Penelitian	
2.2 Teori Dasar	
a. Efektivitas.....	
b. Peranan.....	
c. Resepsionis	
d. Keluhan Tamu	
e. Metode HEAT.....	

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	
3.2 Diagram Alir Penelitian	
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	
3.3 Prosedur Pengambilan Data/Sampel.....	
3.4 Teknik Pengumpulan Data	
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Perusahaan.....	Error! Bookmark no
4.2 Produk yang dihasilkan.....	
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark no
5.2 Saran	
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 <i>Road Map</i> Penelitian	5
Gambar III. 2 Diagram Alir Penelitian	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, perkembangan pariwisata semakin meningkat dari tahun ke tahun dan menjadikan pariwisata sebagai salah satu sektor ekonomi penting di Indonesia. Berkembangnya pariwisata di Indonesia akan meningkatkan penerimaan devisa bagi negara, memperluas lapangan pekerjaan dan memperkenalkan kebudayaan asli Indonesia kepada masyarakat luas. Menurut UU Nomor 10 Tahun 2009, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Menurut Sambodo dan Bagyono dalam Rosyid dkk (2017:326) [1], hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi. Hotel juga terbagi atas beberapa jenis, salah satu jenis hotel yakni hotel berdasarkan tarifnya.

Menurut Elder (dalam Kusumastuty, 2017:1) [2], Budget hotel merupakan sebuah hotel tanpa fasilitas restoran atau fasilitas *banquet*, dengan layanan dan fasilitas standar yang ditawarkan untuk hotel ini terbilang sederhana. Namun dalam 10 tahun terakhir, layanan dan fasilitas telah berkembang, dan saat ini jenis fasilitas *budget* hotel dapat mencakup *business center*, ruang kebugaran, fasilitas *laundry* tamu, dapur *pantry*, kolam renang indoor atau outdoor dan whirl pool, serta ruang rapat kecil.

Tujuan budget hotel adalah untuk menyediakan standar akomodasi dengan harga terjangkau. Perbedaan utama antara *luxury* hotel dengan *budget* hotel adalah tarif (*rate*) serta intensitas kontak antara *staff* dan tamu. Jika dilihat dari esensi

hotel itu sendiri ialah menawarkan kenyamanan menginap bagi para tamu dengan berbagai fasilitas dan kamar yang cukup luas. Namun *budget* hotel memiliki kamar yang tidak terlalu luas dan juga layanan servis yang terbatas, termasuk fasilitas dan jumlah karyawan. Maka perlu adanya perorganisasian ruang dan peranan karyawan yang baik untuk menciptakan keefektivasan pelayanan sehingga tetap memperhatikan kenyamanan tamu meski memiliki keterbatasan fasilitas dan jumlah karyawan.

Di Kota Makassar terdapat beberapa *budget* hotel, salah satu *budget* hotel yang ada di Makassar adalah Arbor Biz Hotel yang mulai beroperasi pada tahun 2013. Arbor Biz Hotel adalah hotel berbintang 2 (dua) yang berlokasi di Kompleks Kima Square, Jalan Perintis Kemerdekaan 18, Makassar. Arbor Biz Hotel memiliki visi untuk menjadi *market leader* hotel lokal di Sulawesi dan misi untuk memberikan produk yang khas dan pelayanan yang melebihi harapan para tamu. Hal tersebut membuat karakteristik budget hotel sangat cocok dengan visi dan misi yang dimiliki Arbor Biz Hotel Makassar.

Arbor Biz Hotel memiliki beberapa departemen yang menunjang operasional pada hotel ini, diantaranya adalah *Accounting Departement, Sales and Marketing, Front Office Departement, Food and Beverage Product Departement, Food and Beverage Service Departement, Housekeeping Departement, Engineering Department* dan *Human Resouces Departement*. Salah satu departemen di hotel yang memegang peranan penting adalah *Front Office Departement*. (Suwithi, dkk dalam Sukmayani, 2016) [3].

Menurut Sujatno (2008) [1], departemen *Front Office* adalah departemen yang menangani proses penjualan kamar, dimulai dari pemesanan kamar, penyambutan tamu, registrasi tamu yang menginap, memberikan kunci kamar, sampai menangani sistem pembayarannya.

Departemen *Front Office* membawahi beberapa bagian (*section*), salah satu bagian (*section*) yang ada di departemen *Front Office* yaitu resepsionis. Menurut Bagyono (2012:25) [3],

resepsionis adalah petugas *Front Office* yang bertugas untuk menjual kamar dan menerima tamu dengan efisien, sopan dan professional serta menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Disamping itu, resepsionis juga memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan, salah satunya adalah menangani keluhan tamu.

Hotel Arbor Biz sering kali mendapatkan keluhan tamu, hal ini didapatkan oleh peneliti selama melaksanakan praktek di Hotel Arbor Biz Makasar. Salah satu bentuk keluhan tamu yang pernah peneliti hadapi adalah seperti proses penyerahan kamar yang cukup lama, ketidaklengkapan *aminities* di kamar, dan ketersediaan air bersih pada mesin air di *bathroom* yang tidak mengalir.

Menurut Soenarno dalam Syafriani dkk (2016:2) [4], “Untuk menangani keluhan tamu kita dapat menggunakan metode yang lazim disingkat sebagai HEAT, yaitu *hear them out*, *empathize* dan *taking proper action and follow up*”. Dalam metode HEAT ini dikatakan bahwa *hear them out* yang berarti mendengarkan dengan seksama, *emphatize* 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.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dilihat bahwa efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu merupakan sesuatu yang perlu dilakukan. Dari uraian di atas, maka pada kesempatan ini penulis tertarik mengangkat pembahasan dan melakukan penelitian yang berjudul “**Efektivitas Peranan Resepsionis dalam Menangani Keluhan Tamu Pada Arbor Biz Hotel Makassar**”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang tersebut adalah : Bagaimana efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu pada Arbor Biz Hotel Makassar?

1.3 Batasan Masalah

Batasan ini dibuat agar penelitian tidak menyimpang dari arah dan sasaran penelitian, serta dapat diketahui sejauh mana hasil penelitian dapat dimanfaatkan. Batasan masalah dalam penelitian ini hanya membahas tentang efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu pada Arbor Biz Hotel Makassar.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang disampaikan, maka tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu pada Arbor Biz Hotel Makassar.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan intelektual bagi peneliti dalam bidang industri perhotelan khususnya mengenai efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu pada sebuah hotel.

b. Bagi Penulis Berikutnya

Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi peneliti lain mengenai efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu.

c. Bagi Politeknik Bosowa

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi atau bahan pertimbangan dan masukan bagi resepsionis dalam meningkatkan efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu.

d. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi tentang pentingnya efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu pada Arbor Biz Hotel Makassar.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Roadmap Penelitian

Road map penelitian merupakan penelitian terdahulu yang menjadi referensi peneliti dalam menjalankan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang peneliti gunakan :

Tabel II. 2 *Road map* penelitian

Judul Penelitian	Nama Peneliti	Waktu dan tempat penelitian	Hasil Penelitian
Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan <i>Front Office</i> di Grand Rocky Hotel Bukit Tinggi	Oza Syafriani, Yuliana, dan Hijriantomi Suyuthie	2016, Padang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu oleh karyawan <i>front office</i> di Grand Rocky Hotel Bukittinggi menggunakan metode HEAT sebagai berikut : 1) Karyawan <i>front office</i> sudah mendengarkan dengan seksama, menghargai,

			<p>merespon secara aktif.</p> <p>2) Karyawan <i>front office</i> sudah ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu,</p> <p>3) Karyawan <i>front office</i> sudah minta maaf kepada tamu.</p> <p>4) Karyawan <i>front office</i> sudah melakukan klarifikasi, solusi, persetujuan dan mengambil tindakan dan <i>follow up</i>.</p>
<p>Efektivitas Peranan <i>Guest Relation Officer</i> Dalam Menangani Keluhan Tamu VIP Di Novotel Hotel</p>	<p>Afyati Diah Sukmayani</p>	<p>2016, Makassar</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari 3 variabel penanganan</p>

Yogyakarta			keluhan tamu VIP oleh Novotel Hotel Yogyakarta dinilai efektif.
Peranan <i>Receptionist</i> Pada <i>Front Office</i> Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru	Drie Rona Maiziva	2017, Riau	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan <i>receptionist</i> Hotel Grand Zuri Pekanbaru bekerja merangkap sebagai operator, reservasi, kasir dan informasi. Hal ini dilakukan pihak hotel dalam rangka penghematan biaya (<i>saving cost</i>).

<p>Pengaruh Pelayanan <i>Front Office Staff</i> Terhadap Keluhan Tamu di Pandaran Hotel Semarang</p>	<p>Azis Nur Rosyid, Sri Yulianto Fajar Pradapa, Ndaru Prasastono</p>	<p>2017, Semarang</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu di <i>Front Office Departemen t</i> Pandaran Hotel sudah baik karena sesuai dengan teori penulis, solusi yang diberikan sudah sesuai dengan keluhan tamu.</p>
--	--	-----------------------	---

2.2. Teori Dasar

2.2.1 Efektivitas

Menurut Gibson et.al (dalam Sukmayani, 2016:9) [2], pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka makin lebih efektif dalam menilai mereka. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya: (1) individu, (2) penggunaan

metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal).

Pencapaian hasil (efektivitas) yang dilakukan oleh suatu organisasi menurut Jones dalam Sukmayani, (2016:9) [3], terdiri dari tiga tahap, yakni input, conversion, dan output atau keluaran, perubahan dan hasil. Input meliputi semua sumber daya yang dimiliki, informasi dan pengetahuan, bahan-bahan mentah serta modal. Dalam tahap input, tingkat efisiensi sumber daya yang dimiliki sangat menentukan kemampuan yang dimiliki. Tahap conversion ditentukan oleh kemampuan organisasi yang memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, manajemen dan penggunaan teknologi. Sedangkan tahap output menentukan pelayanan yang diberikan merupakan hasil dari penggunaan teknologi dan keahlian sumber daya manusia agar dapat menghasilkan nilai.

Menurut Subagyo (2015) [2], efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Menurut Nurhardjo (dalam Jatmiko, 2009:49) [3], “Efektifitas kerja mencerminkan sikap, kemampuan serta keahlian seorang karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara tepat”. Lebih lanjut Nurhardjo mengatakan bahwa “Setiap karyawan mempunyai tingkat efektifitas kerja yang berbeda-beda dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya”.

2.2.2 Peranan

Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (dalam Bakir, 2014) [5], Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan dalam hal ini diharapkan sebagai posisi tertentu di dalam masyarakat. Peran secara umum adalah kehadiran di dalam menentukan suatu proses

keberlangsungan. Peranan merupakan dinamisasi dari statis ataupun penggunaan dari pihak dan kewajiban atau di sebut subjektif. Peranan dimaknai sebagai tugas atau pemberian tugas kepada seseorang atau sekumpulan orang.

Begitupun halnya dengan menurut Bagyono dalam bukunya yang berjudul Teori dan Praktek Hotel Front Office (2012:22) [6], Peranan Front Office atau Departemen Kantor Depan mengemban misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel. Sebab produk yang menjadi pendapatapatan utama (main revenue/income) hotel adalah kamar.

Peranan Kantor Depan bagi hotel menurut Bagyono antara lain : [6]

1. Kesan pertama sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap dihotel.
2. Sebagai pusat syarafnya hotel
3. Sebagai pusat komunikasi
4. Menjaga hubungan dengan tamu dan departemen lain di hotel
5. Urat nadi utama sebuah hotel
6. Jantungnya hotel
7. Sumbunya hotel
8. Pusat koordinasi pelayanan hotel
9. Konter informasi bagi tamu
10. Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel.

Peran kantor depan yang demikian penting menyebabkan departemen tersebut diberi sebutan yang menggambarkan pusat dimana semua departemen lain bergantung padannya. Tanpa kantor depan, aktivitas hotel menjadi terganggu. Bahkan pada akhirnya roda perputaran produk dan pelayanan akan terhenti. Demikian halnya dengan kesan pertama dan terakhir yang

menentukan hasrat dan motivasi tamu untuk kembali lagi atau tidak ke hotel.

2.2.3 Resepsionis

Menurut Rober J.Martin (dalam Maiziva, 2017:5)[4], resepsionis atau petugas *front office* yang pertama sekali menyambut tamu dan memberikan salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel. Resepsionis mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap ditempati tamu baik atas sugestinya atau atas permintaan tamu, memberikan atau mengeluarkan kunci kamar. Resepsionis juga harus menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan/fasilitas yang di hotel serta informasi lainnya di luar hotel.

Menurut Sugiarto (dalam Maiziva, 2017:5) [4], resepsionis adalah petugas hotel yang bertugas melayani tamu yang check-in dan kemudian memprosesnya hingga tamu tersebut mendapatkan kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan.

Menurut Bagyono (2012:25) [4], tugas resepsionis adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan registrasi untuk tamu dan mengalokasikan kamar sesuai dengan permintan.
2. Menyiapkan pre-registration dan memblok kamar yang sudah reservasi.
3. Memahami kebijaksanaan hotel tentang pembayaran tunai, credit card, traveler's check, dll.
4. Bekerjasama dengan housekeeping dalam meng-update status kamar dan melacak perbedaan status kamar.
5. Memahami lokal kamar, kamar yang tersedia beserta harganya.
6. Memproses tamu check-out sesuai prosedur.
7. Menggunakan suggestive selling dalam menjual kamar dan mempromosikan fasilitas lain.

8. Memastikan bahwa semua tamu telah registrasi dan dilayani dengan efisien dan ramah tamah.
9. Mengoperasikan peralatan front office mesin pencetak kunci, penggunaan safety box, dan lain-lain.
10. Menerapkan etika bertelepon yang baik.
11. Memahami keselamatan dan prosedur emergency.
12. Menjaga kebersihan dan kerapihan area kerja resepsion.
13. Menjaga dengan baik data-data tamu selama tinggal di hotel.
14. Menindaklanjuti semua permintaan-permintaan dari tamu.
15. Kemampuan untuk menunjukkan tugas-tugas lain di resepsion.
16. Memastikan persediaan alat tulis menulis untuk di resepsion.
17. Melaksanakan latihan untuk meningkatkan keterampilan kerja.
18. Menghadari pertemuan yang diadakan departemen.

2.2.4 Keluhan Tamu

Menurut Simon & James (dalam Rosyid, 2017:337) [4], keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang. Menurut Kotler (dalam Rosyid, 2017:337) [4], ada beberapa macam keluhan, yaitu: (1). Keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung. (2). Keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui *guest complain form*.

Keluhan atau complaint sering dihadapi oleh staff bagian Front Office khususnya bagi resepsionis karena mereka berhadapan langsung dengan tamu. Disamping itu, Front Office juga merupakan tempat pertama kali tamu datang dan terakhir kali tamu berada sebelum meninggalkan hotel. Keluhan tamu terutama dilakukan ke

bagian Front Office, walaupun sebenarnya tamu dapat menyampaikan keluhan mereka dimanapun di dalam hotel bila mana mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Menurut Bagyono dalam Rosyid (2017:329) [1], Beberapa keluhan tamu dapat dikelompokkan menjadi 4 bagian, yaitu:

- 1) Keluhan Mekanikal (*Mechanical Complaint*)
- 2) Keluhan akibat sikap petugas
- 3) Keluhan akibat pelayanan buruk
- 4) Keluhan yang aneh (*Unusual complaint*).

Adapun jenis keluhan yang biasa terjadi pada Hotel Arbor Biz Makassar adalah keluhan mekanikal dan keluhan akibat pelayanan buruk. Sesuai hasil observasi penulis pada saat melakukan praktik industri di Hotel Arbor Biz Makassar selama 1 bulan pada Januari hingga Februari 2019, penulis mendapati beberapa kali tamu yang mengeluh akibat kerusakan atau kendala pada mekanikal dan sarana fasilitas di kamar, serta pelayanan yang buruk, misalnya seperti Air Conditioner (AC) yang tidak dingin, aliran air di kamar mandi yang sering macet dan tidak mengalir dengan baik, televisi yang bermasalah, hingga permasalahan reservasi atau pemesanan kamar yang tidak sesuai.

2.2.5 Metode HEAT

Adapun prosedur penanganan keluhan tamu secara langsung antara lain sebagai berikut:

1. *Hear them out (listening)*

Hear them out/listening yaitu meliputi: mendengarkan dengan seksama, *respect* (menghargai), merespon secara aktif dan *audible* (memahami).

Menurut Syafriani dkk (2016:11) [7], Dengan 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 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 disampaikan oleh tamu tersebut.

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 dihargai. Kita harus *respect* dengan cara lihatkan kalau kita tertarik dengan keluhan yang disampaikan oleh tamu tersebut.

Merespon secara aktif dalam berkomunikasi dengan tamu dalam menangani keluhan tamu itu penting karena tamu yang memerlukan sesuatu sering tidak dapat mengungkapkan dengan jelas apa yang diinginkannya. Respon berarti cepat tanggap dengan apa yang disampaikan oleh tamu, seperti menangani keluhan tamu itu kita harus merespon secara aktif apa yang dikatakan oleh tamu, dan ada ketika tamu komplain, kita mendengarkan tamu, terima dengan baik-baik, dan mempersilahkan tamu mengeluarkan semua keluhannya. Serta berusaha *cooling down* (membuat tamu tenang).

Audible atau memahami permasalahan yang dikeluhkan oleh tamu sangat perlu karena memahami sebuah permasalahan merupakan hal yang dapat dimengerti dengan baik supaya tidak terjadi *miss communication* agar bisa mengurangi komplain yang bertubi-tubi. Memahami apa yang disampaikan oleh tamu itu adalah mengkaji terlebih dahulu dimana dia mempunyai keluhan dan permasalahannya, apakah ada *miss communication*, jika kesalahan kita, kita minta maaf

dan menanyakan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh tamu.

Menurut Cholil dalam Syafriani dkk (2016:12) [7], “*Hearing* yang lebih tepatnya *listening* adalah belajar bagaimana mendengarkan meski memang masih ada yang belum mampu mendengarkan dengan seksama”. Sedangkan menurut Soenarno dalam Syafriani dkk (2016:12) [7] “Mendengarkan yang dikehendaki adalah mendengarkan secara aktif. Mendengarkan secara aktif, mendengarkan dengan seksama, tidak membiarkan tamu berbicara sendiri sementara *staff* tetap mengerjakan pekerjaannya sendiri”.

Di dalam mendengarkan tamu seorang *staff* harus melakukannya dengan memandang wajah terutama mata (*eye contact*), serta menimpali apa yang disampaikan oleh tamu dengan kata-kata tertentu yang dapat menunjukkan bahwa dia sangat memperhatikan apa yang disampaikan oleh tamu. Untuk menguatkan bahwa *staff* ini sungguh mendengarkan *complaint* tamu, *staff* dapat mencatat setiap keluhan tamu.

2. *Empathize (Ikut merasakan apa yang dirasakan oleh Tamu)*

Empathize ialah tentang cara berempati atau ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu mengenai keluhan yang disampaikan oleh tamu. Menurut Soenarno dalam Syafriani dkk (2016:13) [7], “*Empathize* berarti menunjukkan rasa empati kepada tamu, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan kemudian berusaha mencari solusi”. Begitu juga menurut Thora dalam Syafriani dkk (2016:13) [7], “Merasakan permasalahan orang lain baik itu dengan memahami posisinya, dari mana mereka berasal, dimana mereka sekarang dan kemana mereka akan pergi”.

Menyelesaikan masalah tersebut dengan kepala dingin dan bermusyawarah. Cara penyelesaian masalah yaitu melibatkan atasan jika diperlukan serta mencari solusi dari permasalahan tersebut.

3. *Apologize*

Berdasarkan reduksi data yang peneliti lakukan dengan menggunakan metode wawancara dan observasi tentang *apologize* yang meliputi: meminta maaf kepada tamu dan *humble* (rendah hati). Menurut Soenarno dalam Syafriani dkk (2016:14) [7], “*Apologize* adalah meminta maaf kepada tamu”. *Staff* harus pertama meminta maaf kepada tamu, dan ada dua cara meminta maaf yaitu secara lisan dan tulisan. Ketika meminta maaf secara lisan maka dengan rasa rendah hati *staff* perlu memperlihatkan penyesalannya atas kejadian yang menimpa tamu tersebut, dan secara tulisan seperti *apologize letter*, dan ditandatangani oleh *General Manager* (GM).

4. *Taking action and follow up*

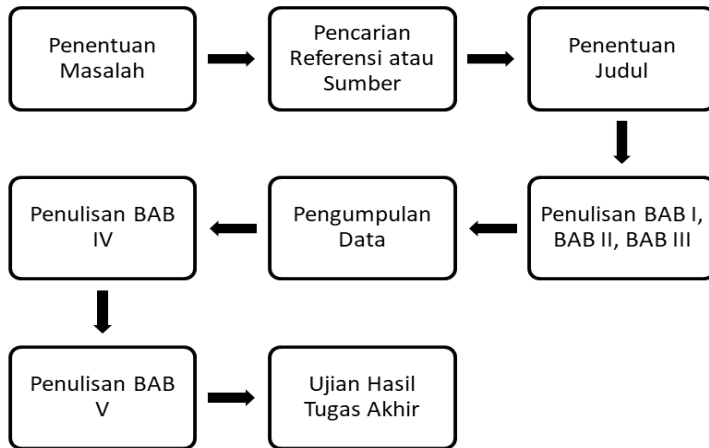
Taking action and follow up yaitu meliputi: klarifikasi, solusi, persetujuan dan mengambil tindakan. Pertama ialah mengidentifikasi masalah, lalu pengklarifikasian tentang masalah apa yang sedang terjadi. Sama halnya dengan menurut Somad dalam Syafriani dkk (2016:14) [7], “Solusi yang diberikan oleh pihak hotel perlu persetujuan dari pelanggan/tamu”. Langkah ini perlu dilakukan karena solusi biasanya tidak lepas dari kebijakan hotel itu sendiri. Setelah itu mengambil tindakan merupakan tahap eksekusi sebagai hasil dari kesepakatan antara organisasi bisnis/hotel dan pelanggan/tamu. Sedangkan pada bagian *follow up* yaitu penindak lanjutan masalah atau upaya dalam menindaklanjuti keluhan yang keluhkan oleh tamu, lalu menanyakan kembali mengenai penyelesaian untuk memastikan masalah telah terselesaikan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Arbor Biz Makassar yang beralamat di Kompleks Kima Square, Jalan Perintis Kemerdekaan KM 18, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90243 dengan melibatkan *manager/supervisor Front Office* dan *staff resepsionis* di Arbor biz Hotel sebagai responden atau informan. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Maret - Agustus tahun 2019.

3.2 Diagram Alir Penelitian



Gambar III.2 Diagram Alir Penelitian

Berikut adalah rincian lajur dari diagram alir penelitian :

- 1) Penentuan Masalah
 - a. Pencarian Referensi / Sumber
 - b. Buku-buku yang terkait dengan penelitian
 - c. Karya ilmiah yang relevan dengan judul peneliti

2) Penentuan Judul

Dalam penelitian kali ini, peneliti mengangkat judul “Efektivitas Peranan Resepsionis Dalam Menangani Keluhan Tamu Pada Hotel Arbor Biz Makassar”. Penulis mengangkat judul tersebut karena penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu mengenai efektivitas peranan resepsionis.

3) Penulisan BAB I, BAB II, BAB III

Pada bagian ini, hal yang dilakukan yaitu menyusun Proposal Tugas Akhir yang terdiri dari BAB I, BAB I dan BAB III. Proposal Tugas Akhir adalah suatu karya ilmiah yang menerangkan sebagian besar gambaran penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Proposal terdiri dari:

- a. BAB I Pendahuluan, menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang akan dilakukan.
- b. BAB II Kajian Pustaka, menjelaskan roadmap penelitian (penelitian tedahulu dan peta perjalanan dari penelitian yang dilakukan) dan kajian teori.
- c. BAB III Metode Penelitian, menjelaskan waktu dan lokasi penelitian, diagram alir penelitian, jenis dan sumber data (alat dan bahan yang digunakan dalam pengerjaan karya ilmiah), prosedur pengambilan data/sampel, teknil pengumpulan data, dan teknik analisis data.

4) Pengumpulan Data

Dalam menyusun sebuah laporan penelitian, peneliti membutuhkan alat bantu yang digunakan sebagai alat atau instrumen peneliti seperti alat perekam wawancara, pedoman wawancara, serta membutuhkan data-data yang valid guna mendukung hasil dari penelitian tersebut.

5) Penulisan BAB IV

Setelah melakukan pengumpulan data dan telah memperoleh data-data yang diperlukan, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan penulisan BAB IV yang berisi analisis dan uraian pembahasan serta menjawab permasalahan yang timbul dari hasil penelitian yang dilakukan.

6) Penulisan BAB V

BAB V berisi penutup merupakan bagian akhir tulisan yang membawa pembaca keluar dari pembahasan. Penutup terdiri dari dua sub bab, yaitu kesimpulan dan saran.

- a. Kesimpulan menunjukkan jawaban atas tujuan yang telah dikemukakan dalam pendahuluan.
- b. Saran menuliskan tentang apa yang bisa disarankan penulis untuk metode atau sistem untuk penelitian lebih lanjut.

7) Ujian Hasil Tugas Akhir

Setelah penulisan tugas akhir selesai, maka dilakukan Ujian Hasil Tugas Akhir oleh para penguji. Ujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji mahasiswa dari hasil tulisan karya ilmiah yang telah ditulis dan disusun sendiri oleh para mahasiswa. Ujian hasil dari penelitian dilaksanakan didepan penguji dan pembimbing yang dilaksanakan secara tertutup.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan metode observasi dan wawancara langsung dengan mengumpulkan data-data mengenai keluhan tamu di resepsionis. Metode tersebut digunakan untuk mengetahui efektivitas peranan resepsionis

dalam menangani keluhan tamu pada Hotel Arbor Biz Makassar.

Menurut Sugiono (dalam Ermawati, 2017), metode penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, kepercayaan, sikap dan pemikiran manusia secara individu maupun kelompok. Penelitian kualitatif bersifat induktif artinya dimana peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi.

Rancangan penelitian ini juga melibatkan 1 variabel yang dilihat dari 4 indikator penanganan keluhan tamu dalam metode HEAT yaitu *Hear them out*, *Empathize*, *Apologize*, dan *Taking action and follow up*.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau suatu organisasi secara langsung dari suatu objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan (Sugiono dalam Tawang:2016) [8]. Data tersebut didapatkan dari wawancara kepada manager dan resepsionis yang merupakan data pokok dalam penelitian ini serta yang menjadi pokok penentu hasil dari penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh tidak langsung dari responden atau informan, tetapi dari pihak ketiga misalnya, makalah ilmiah internet, dan lain sebagainya [8]. Data dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen dari hotel, jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penerapan peranan dan efektifitas, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian dan informasi-informasi dari internet untuk menambah referensi pada penelitian ini.

3.4 Prosedur Pengambilan Data/Sampel

Menurut Sugiono dalam Tawang (2016:18) [8], populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah karyawan *Front Office Department* sebanyak 6 orang antara lain:

1. Supervisor Front Office (1 orang)
2. *Receptionist* (5 orang).

Menurut Sugiyono dalam Tawang (2016:18) [8], sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah *purposive sampling*, yang dimana teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2015) [8]. Penulis menggunakan *purposive sampling* karena yang mengetahui keefektivitasan dan peranan resepsionis adalah orang-orang yang berkompeten dibidangnya dan memiliki pengalaman kerja yang cukup lama. Adapun sampel dalam penelitian ini ada 2 (dua) orang sampel antara lain:

1. Seorang *Front Office Manager*
2. Seorang Resepsionis pada Arbor Biz Hotel Makassar.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Ridwan (dalam Ermawati, 2017) [9], Observasi atau pengamatan langsung adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Teknik pengumpulan data ini adalah salah satu teknik yang paling efektif dimana penulis langsung ikut dan mengamati bagaimana peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu pada Arbor Biz Hotel Makassar.

b. Wawancara

Menurut Wulanto dan Hadi dalam jurnalnya (2014:57) [10], mengungkapkan bahwa wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan atau seorang autoritas (seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah). Peneliti menerapkan metode ini dengan cara mengadakan Tanya jawab secara sistematis yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan (pedoman wawancara) terlebih dahulu, kemudian menanyakan pertanyaan tersebut secara langsung kepada manajer hotel atau petugas yang terkait (resepsionis) guna mendapatkan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Menurut Muhidin dan Rahman (dalam Ermawati, 2017) [9], Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun secara tidak langsung dengan sumber data atau informan. Data penelitian ini diperoleh dengan wawancara mendalam yaitu peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada seorang Manager/Supervisor *Front office* dan seorang resepsionis Arbor Biz Hotel Makassar melalui pedoman wawancara yang telah disusun terlebih dahulu.

1) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

2) Wawancara Tak Berstruktur

Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiono (dalam Ermawati, 2017) [9], Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam teknik pengumpulan data melalui dokumentasi ini peneliti memperoleh data yang peneliti perlukan dari *guest comment* yang diberikan oleh tamu hotel.

d. Teknik Analisis Data

Menurut Satori dalam Tawang (2016:17) [8], Analisis data adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagan-bagan (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan yang diurai itu tampak jelas dan karenanya bias secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.

Berikut merupakan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Reduksi data, penulis menyunting atau memeriksa kembali data dari hasil penelitian untuk diringkas serta membuang yang tidak perlu.
2. Triangulasi, penulis memeriksa keabsahan data dan membandingkan dengan hasil wawancara terhadap objek penelitian.
3. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan melibatkan 1 variabel yang dilihat dari 4 indikator penanganan keluhan tamu dalam metode HEAT yaitu *Hear them out, Empathize, Apologize, dan Taking action and follow up.*

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

4.1.1 Profil perusahaan

Arbor Biz hotel adalah salah satu jaringan Kurniawan Grup yang merupakan hotel bintang 2 *budget* yang ada di Makasar. Kurniawan Grup adalah salah satu perusahaan manajemen Kurniawan Grup yang menaungi 6 anak perusahaan yaitu PT. Makassar Putra Prima, PT. Makassar Mega Putra Prima, PT. Indo Mega Prima, PT. Aptana Cipta Sosulisundo, PT. Samamaju Prima, PT. Putra Prima Hotel atau yang di kenal dengan Arbor Biz Hotel. Asal usul Arbor Biz mencerminkan sebuah pohon yang rindang dengan suasana yang sejuk, segar dan juga ramah lingkungan, sesuai dengan pemilihan barang-barang hotel, Biz diartikan sebagai bisnis karna tujuan *market* Arbor adalah *Business traveler*. Jadi Arbor di artikan sebagai kebutuhan perjalanan bisnis yang bernilai *budget*.



Gambar 4.1 Arbor Biz Hotel
Sumber : www.arborbizhotel.com

Arbor Biz merupakan salah satu *green* hotel yang ada di Makassar, dengan tema hijau agar hotel terlihat segar dan asri. Secara resmi hotel ini di buka pada tanggal 11 November 2013. Hotel ini memiliki 80 kamar yang terdiri dari *Superior king, Superior twin, Deluxe king, Deluxe twin dan Executive king, Executive twin*. Selain itu juga Arbor Biz Hotel memiliki *meeting room* atau ruang rapat yang menampung hingga 100 orang. Hotel ini menyediakan rumah makan dengan pengunjung dalam maupun luar dari tamu hotel sepanjang hari yang bernama RM. Pondok Bebek serta dapat menyelenggarakan pertemuan bisnis maupun perjamuan santai yang hanya untuk bersantai, beserta spa dan *fitness centre* yang disertai jaringan koneksi wifi.

Arbor Biz Hotel terletak di Kompleks Kima Square Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 16, Kec. Biringkanaya, Kota Makassar, Sulawesi Selatan dan berjarak hanya 15 kilometer dari pusat kota sehingga memudahkan para tamu untuk menikmati atraksi dan aktivitas di kota ini. Hotel ini juga hanya berjarak 6 kilometer dari Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, Arbor Biz Hotel hanya membutuhkan waktu 10 menit untuk akses ke bandara udara.

Bangunan hotel ini di rancang dengan perpaduan warna yang cerah yang didominasi dengan warna hijau dan abu-abu serta desain dan interior yang bernuansa klasik sehingga tamu yang menginap merasa nyaman.

4.1.2 Visi Dan Misi

a. Visi

“To be the first choice hotel for guest, stakeholders, and business partners”, (menjadi pilihan hotel pertama bagi tamu, para pemegang kepercayaan dan mitra kerja).

b. Misi

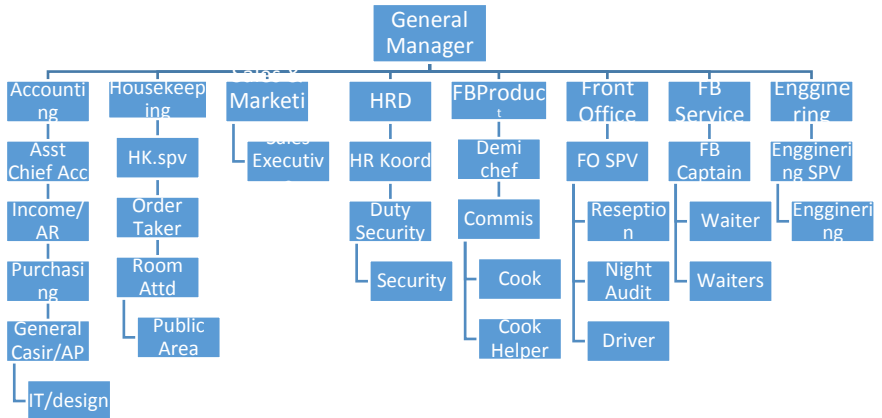
- a) Memanjakan pelanggan serta mendapatkan kesetiaan mereka melalui pengantisipasi kebutuhan, fleksibilitas, dan proses perbaikan.
- b) Melampaui harapan pelanggan dengan memberikan kualitas dan nilai produk-produk serta pelayanan yang konsisten.
- c) Menjadi panutan dalam bidang pemberian jasa dan pelayanan.
- d) Memberikan perhatian setiap tamu dari hati yang tulus.
- e) Menerapkan konsep ramah lingkungan.

4.1.3 Struktur Organisasi Arbor Biz Hotel

Arbor Biz Hotel terbagi atas beberapa departemen dalam menjalankan operasionalnya. merupakan struktur organisasi Arbor Biz Hotel dapat di lihat pada gambar 1.2 merupakan struktur organisasi Arbor Biz Hotel.

Struktur Organisasi Arbor Biz Hotel dipimpin langsung oleh seorang General Manager dan yang membawahi langsung berbagai bidang, yaitu: *Front Office, Sales & Marketing, Food and Beverage Service, Food & Beverage Product, Housekeeping*, Bidang *Human Resources Department (HRD)*, Bidang *Financial Controller*. Masing-masing bidang mempunyai tugas dan bagian masing-masing. Setiap bagian dipimpin oleh seorang manajer yang membawahi *staff-staff* operasionalnya.

Struktur organisasi Arbor Biz Hotel



Gambar 4.1: Struktur Organisasi Arbor Biz Hotel

Sumber: Human Resources Development Arbor Biz Hotel

1. *General Manager* bertanggung jawab terhadap operasional Hotel, membuat perencanaan, membuat keputusan, menjalin komunikasi dengan perusahaan lain.
2. *Human Resources Development* adalah departemen yang bertanggung jawab menangani pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, memutuskan pemberian pengangkatan jabatan dan kompensasi. Dipimpin oleh seorang *Human Resource Manager* membawahi bagian personalia dan security.
3. *Food and Beverage Product* adalah departemen yang bertugas untuk memengolah bahan makanan mentah menjadi makanan siap saji, membuat masakan yang mempunyai cita rasa, bertanggung jawab atas makanan dan minuman yang di buat apakah sudah memenuhi syarat dari segi kesehatan, menyusun menu dan membuat menu baru.

4. *Front Office* adalah departemen yang bertanggung jawab atas pengelolaan kantor depan dan berfungsi untuk menjual akomodasi hotel, menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan *check-in*, melayani pemesanan kamar, memantau perkembangan situasi serta status kamar (*Room Status*) secara akurat, menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*Guest bill*), menangani semua surat yang masuk ke dalam dan keluar hotel, menangani fasilitas komunikasi, melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya, melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu, melayani penitipan barang-barang berharga, melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel. *Front office* dipimpin oleh seorang *Front Office Manager* yang bertanggung jawab atas pengawasan operasi dan administrasi di *Front Office Departement*.
5. *Food And Beverage Service* bertanggung jawab melayani dan memenuhi kebutuhan tamu dan pengolahan makanan dan minuman, melaporkan pemakaian baku atau *F&B Cost* dan menciptakan menu baru.
6. *Sales & marketing* bertanggung jawab membuat strategi pemasaran dan penjualan, bertanggung jawab atas publikasi atau periklanan hotel, memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus melakukan kontrak kerjasama kepada calon pengguna jasa hotel, memastikan penjualan kamar memenuhi target, juga bertanggungjawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan.
7. *Accounting* bertanggung jawab mengawasi aliran uang hotel atau mengontrol bagian pendapatan dan pengeluaran hotel melakukan laporan keuangan hotel baik pengeluaran maupun pemasukan, membuat pembukuan atas segala transaksi pembelian barang, mencatat hasil penjualan hotel.
8. *Engineering* bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel, membuat laporan

mengenai perbaikan atau pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel.

9. *Executive Housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan fasilitas hotel, membersihkan dan merapikan kamar yang telah digunakan oleh tamu setelah tamu *check-out*, melaporkan kepada *Front Office* apabila kamar telah siap dijual.

4.2 Produk yang dihasilkan

Hotel Arbor Biz menghasilkan beberapa produk mulai dari akomodasi kamar, layanan makan dan minum atau restoran, hingga fasilitas penunjang dan bisnis lainnya antara lain :

- a. Hotel Arbor Biz memiliki 80 total jumlah kamar, yang terdiri atas :

1. *Superior Twin* (SUPT) : 24 Kamar
2. *Superior King* (SUPD) : 10 Kamar
3. *Deluxe Twin* (DLXT) : 12 Kamar
4. *Deluxe Double* (DLXD) : 26 Kamar
5. *Executive Twin* : 2 Kamar
6. *Executive Double* : 6 Kamar

- b. Hotel Arbor Biz memiliki sebuah restoran yaitu :

RM. Pondok Bebek merupakan salah satu fasilitas restoran sekaligus tempat sarapan pagi bagi tamu yang menginap di hotel Arbor Biz. Terletak di lantai 1 (satu) depan *lobby* atau samping kiri pintu masuk hotel, serta terhubung langsung dengan pelataran, memiliki dua area yaitu area bebas rokok dan area tidak merokok. Restoran ini merupakan tempat makan bergaya pedesaan yang umumnya menjajalkan menu makan Asia khususnya Indonesia Timur, dan berbagai jenis minuman dan kopi. Buka dari pukul 7 pagi hingga 12 dini hari bagi tamu luar hotel, dan buka 24jam pelayanan bagi tamu menginap.

- c. Adapun fasilitas penunjang yang dimiliki Arbor Biz Hotel antara lain :
1. Layanan binatu (*laundry*)
 2. Mini market
 3. ATM
 4. Galeri oleh-oleh
 5. Champion Gym
 6. Fasilitas pertemuan dan perjamuan.
- d. Tersedia 3 (tiga) ruangan pertemuan atau ruang fungsional, antara lain:
- 1) Palma
Palma adalah ruang pertemuan yang di Arbor Biz Hotel dan terletak di lantai dasar dengan ukuran 8.5 m x 4.4 m yang memiliki kapasitas 30 orang untuk *theater*, 15 orang untuk *class*, 15 orang untuk *U-shape*, 20 orang untuk *round table*.
 - 2) Pine
Pine adalah tipe kedua dari ruang pertemuan yang di dalam gedung dan terletak di lantai dasar dengan ukuran 7.2 m x 6.5 m dengan kapasitas 50 orang untuk *theater*, 30 orang untuk *class*, 25 orang untuk *U-shape*, 30 orang untuk *round table*.
 - 3) Banyan
Banyan adalah tipe ketiga dari ruang pertemuan yang di dalam gedung dan terletak lantai dasar dengan ukuran luas 10.7 m x 13.5 m. Dengan kapasitas 220 orang untuk *theater*, 100 orang untuk *class*, 50 orang untuk *U-shape*, 100 orang untuk *round table*.

4.3 Uraian Tugas

4.3.1 Front office manager

Seorang front office manager memiliki tanggung jawab yang besar untuk dapat menganalisa, memprediksi, membuat estimasi, dan menentukan keputusan yang benar dan tepat sasaran. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab seorang manajer *front office* :

1. Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan *front office*.
2. Memastikan bahwa semua *staff* di *front office* menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon dan standar operasional yang ada di hotel.
3. Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar.
4. Menyambut tamu VIP.
5. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.
6. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi di bagian kantor depan.
7. Menjaga kedisiplinan petugas kantor depan dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan.
8. Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan.
9. Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar.

4.3.2 Resepsionis

Resepsionis adalah karyawan hotel yang tugas utamanya menerima dan menyambut kedatangan tamu dan memberikan informasi yang tepat bila dibutuhkan. Adapun tugas dan tanggung jawab resepsionis antara lain :

1. Menerima panggilan telepon, dan atau meneruskan ke bagian terkait jika itu ditujukan ke bagian lain. Selain itu

- juga memberikan informasi melalui telepon jika ada yang menanyakan tentang layanan atau produk hotel.
2. Menyambut tamu yang datang dan memberikan informasi serta arahan terkait kunjungannya.
 3. Melayani keluhan dari tamu.
 4. Mengelola arsip yang berhubungan dengan resepsionis dan melakukan administrasi sederhana.
 5. Menerima dan meneruskan surat yang masuk.
 6. Melakukan reservasi terhadap tamu hotel serta menentukan kamar hotel.
 7. Memberikan informasi yang berhubungan dengan hotel.
 8. Mengelola data kamar.

4.4 Hasil Penelitian

Wawancara yang dilakukan pada kedua informan pada prinsipnya untuk menggali efektivitas peranan resepsionis dan keluhan tamu terhadap efektivitas peranan tersebut. Ada tiga indikator yang perlu diketahui pada variabel efektivitas peranan resepsionis, yakni: *input*, *conversion*, dan *output*. Sedangkan untuk variabel keluhan tamu terdiri dari 4 indikator yaitu: *hear them out*, *emphatize*, *apologize*, dan *taking action and follow up*.

4.4.1 Efektivitas Peranan Resepsionis

Efektivitas peranan resepsionis terdiri dari 3 indikator, yaitu: *input*, *conversion*, dan *output*. Dapat disimpulkan bahwa *input* meliputi efisiensi semua sumber daya yang dimiliki, informasi dan pengetahuan, bahan-bahan mentah serta modal. Tahap *conversion* ditentukan oleh kemampuan organisasi yang memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, manajemen dan penggunaan teknologi. Sedangkan tahap *output* menentukan pelayanan yang diberikan merupakan hasil dari penggunaan teknologi dan

keahlian sumber daya manusia agar dapat menghasilkan nilai.

4.4.2 Menangani Keluhan tamu dengan metode HEAT

Pada variabel keluhan tamu terdiri dari 4 indikator yaitu dalam metode HEAT yang melibatkan 4 indikator penanganan keluhan tamu yang masing-masing indikatornya memiliki beberapa sub indikator berbeda, yakni: *Hear them out* (Mendengarkan dengan seksama, *Emphatize* (Empati), *Apologize* (Meminta maaf), dan *Taking action and follow up* (Mengambil tindakan dan melakukan tindak lanjut). Dapat disimpulkan bahwa *Hear them out* meliputi mendengarkan dengan seksama, *respect*, merespon secara aktif, *audible* (memahami). Sementara *Emphatize* menentukan rasa berempati kepada tamu. Selanjutnya pada tahap *Apologize* meliputi meminta maaf kepada tamu serta sikap rendah hati. Sedangkan pada tahap *Taking action and follow up* ditentukan oleh klarifikasi, solusi, persetujuan mengambil tindakan dan *follow up*.

4.5 Hasil Pembahasan

4.5.1 Efektivitas Peranan Resepsionis

a) *Input*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis selama meneliti di Hotel Abor Biz Makassar bahwa variabel efektivitas peranan resepsionis dapat mempengaruhi tingkat keluhan tamu. Menurut Rober J.Martin (dalam Maiziva, 2017:5)[4], resepsionis atau petugas front office yang pertama sekali menyambut tamu dan memberikan salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel. Resepsionis berfungsi sebagai penerima tamu yang datang, menyambutnya dengan memberi kesan yang baik dan

menjadi pusat informasi bagi tamu mulai dari masuk ke dalam hotel hingga tamu keluar dari hotel. Dalam hal menerima ini resepsionis harus bersikap tanggap dengan ramah tamah, sopan dan menyenangkan.

Peranan resepsionis menurut Pertiwi (2016:8) [11] adalah :

1. Pemberi informasi
Resepsionis diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, benar dan cepat tentang produk, fasilitas, aktivitas, pelayanan yang ada di hotel maupun di luar hotel, informasi yang diberikan tidak hanya terbatas untuk tamu tetapi informasi yang dibutuhkan oleh kolega atau teman sejawat lainnya.
2. Penyimpanan data
Sumber data kegiatan hotel banyak berasal dari laporan yang dibuat oleh kantor depan dan penyimpanan data tersebut juga dibagikan resepsionis, oleh sebab itu data yang dibuat yang disimpan harus selalu terkini, sehingga manajemen dapat membuat keputusan dan kebijakan yang tepat untuk masa yang akan datang.
3. Diplomatis
Resepsionis pada situasi dan kondisi tertentu diharapkan mampu melakukan tindakan secara diplomatis sehingga dapat menjaga hubungan yang baik dengan tamu dan pihak lain.
4. Pemecahan masalah
Resepsionis diharapkan dapat memecahkan masalah yang dialami tamu, membantu menangani keluhan

tamu, dan tak terkecuali masalah yang berasal dari bagian atau departemen lain.

Hal tersebut membuktikan bahwa peran resepsionis sangat penting dalam membantu meminimalkan tingkat keluhan Hotel Arbor Biz Makassar.

Menurut Dodi selaku supervisor di Hotel Arbor Biz Makassar menyatakan bahwa “Efisiensi dalam menangani keluhan tamu dimaksimalkan dalam bentuk peningkatan pelayanan dan juga dalam respon cepat oleh resepsionis”, dan menurut Tika selaku resepsionis mengatakan bahwa “Di hotel Arbor Biz efisiensi dalam menangani keluhan tamu kita sih sebisa mungkin efisiensi waktunya dipercepat ya, kalau bisa dipercepat setiap adanya keluhan tamu”. Hal tersebut adalah usaha resepsionis di Hotel Arbor Biz mengefisienkan dalam menangani keluhan tamu secara efektif.

Disamping itu, kemampuan resepsionis dalam menangani keluhan tamu di hotel Arbor Biz dijelaskan oleh Dodi selaku Supervisor mengatakan bahwa “Kemampuan resepsionis dalam melayani tamu sesuai dengan standard operasional yang diterapkan di hotel Arbor dan kami yakin dengan kemampuan tersebut akan meminimalisir kekecewaan tamu”, kemudian di jelaskan juga oleh Tika selaku resepsionis mengatakan bahwa “Dalam menangani keluhan tamu di hotel Arbor Biz ya kita sesuai standar prosedur yang biasanya kita *training*kan sih di Arbor, karena kita setiap sebulan itu kami selalu ada *refreshment training*”.

Untuk itu, para resepsionis ataupun mereka yang berperan sebagai *staff* yang berinteraksi langsung dengan tamu memerlukan keterampilan dalam menerapkan

teknik-teknik interaksi dan komunikasi efektif dalam proses memberi pelayanan kepada pelanggan, termasuk teknik menangani keluhan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Hotel Abor Biz Makassar selalu meningkatkan pelayanan yang berkualitas, dan berusaha merespon tamu dengan cepat serta melakukan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh Hotel Abor Biz Makassar, agar dapat mengefisienkan dan meminimalisir tingkat keluhan yang diterima Hotel Abor Biz Makassar.

b) *Conversion*

Menurut Mulyadi dan Setyawan dalam skripsi Poernomo (2006:103) Kerjasama tim (*teamworks*) akan menjadi bentuk organisasi, pekerjaan yang cocok untuk memperbaiki kinerja perusahaan. Keterlibatan departemen lain ketika terjadi keluhan tamu di hotel Arbor Biz mengutamakan kerjasama dengan departemen-departemen lain, seperti yang dijelaskan oleh Dodi mengatakan bahwa “Di sini diterapkan kebiasaan kerjasama antar departemen sehingga ketika ada keluhan tamu maka departemen lain dapat mengatasi keluhan tersebut”, kemudian penjelasan dari Tika, yang berkata bahwa “Keterlibatan departemen lain pasti saling membantu ya, misalnya di kamar itu kita ada tamu complain misalkan *toilet bowl* nya mampet itu kita *calling* ke *engineering*, nanti *engineering* nya yang akan bantu follow up ke kamar tamunya dan itu pasti harus segera di *follow up* hari/saat itu juga”.

Dari hasil penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa departemen–departemen lain sangat erat kaitannya khususnya dalam mengatasi keluhan tamu. Pada dasarnya Hotel Arbor Biz sangat mengutamakan kerjasama antara

departemen-departemen yang terkait dengan keluhan tamu terhadap permasalahan yang terjadi di hotel Arbor Biz.

c) *Output*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis selama meneliti di Hotel Arbor Biz Makassar bahwa variabel efektivitas peranan resepsionis pada tahap *output* menentukan pelayanan yang diberikan merupakan hasil dari penggunaan teknologi dan keahlian sumber daya manusia agar dapat menghasilkan nilai. Menurut Dodi selaku supervisor di Hotel Arbor Biz Makassar menyatakan bahwa “Hasil dari penggunaan teknologi ialah salah satunya tamu jadi lebih mudah melakukan booking dan menyampaikan keluhan via *online*. Itu salah satu bentuk, masih banyak lagi hasil dari penggunaan teknologi”, kemudian penjelasan dari Tika menyatakan bahwa “Hasil dari penggunaan teknologi disini itu kita misalnya promosi lewat online ya seperti *broadcash* pakai *WhatsApp* atau lewat OTA (*Online Travel Agent*) juga, terus kita juga bisa lihat complain nya tamu di OTA seperti pada Traveloka itu kan ada *review* nya tamu, nah disitu kita biasanya lihat tanggapan maupun keluhan tamu juga.

Sedangkan keahlian sumber daya manusia (resepsionis) dalam menangani keluhan tamu pada hotel Arbor Biz menurut Dodi selaku supervisor Hotel Arbor biz menyatakan bahwa “Resepsionis pada Hotel Arbor sangat ahli dalam menangani keluhan tamu. Hal tersebut disebabkan karena setiap bulan diadakan *refreshment training*, sehingga mereka terus mengembangkan keahliannya”, kemudian Tika selaku resepsionis menyatakan bahwa “Semuanya sudah bisa, sudah cukup bisa semua sih resepsionisnya disini dalam menangani keluhan tamu. Karena seperti yang saya bilang tadi disini kan sebulan sekali selalu diadakan *refreshment training*, jadi semuanya sudah bisalah untuk menangani keluhan tamu”.

Dari hasil penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi di hotel Arbor Biz telah dioptimalkan dengan cenderung memanfaatkan teknologi berbasis *online* demi meningkatkan pelayanan yang lebih mudah serta mampu melihat keluhan tamu pada kolom komentar mengenai *review* tamu yang menggunakan OTA (*Online Travel Agent*). Begitu pula halnya mengenai keahlian sumber daya manusia (resepsionis) dalam menangani keluhan tamu pada hotel Arbor Biz dapat disimpulkan bahwa resepsionis pada Hotel Arbor Biz telah dinilai sangat ahli dalam menangani keluhan sebab dibelaki pula *refreshment training* sehingga resepsionis pada Hotel Arbor Biz terus mampu mengembangkan keahliannya.

4.5.2 Menangani Keluhan tamu dengan metode HEAT

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan selama meneliti bahwa dalam menangani keluhan tamu yang ada di Hotel Arbor Biz Makassar, pihak *Front Office Departement* khususnya resepsionis sendiri memang telah memiliki tahap demi tahap dalam menangani segala jenis keluhan.

a) *Hear them out* (Mendengarkan dengan seksama)

Hear them out adalah mendengarkarkan dengan seksama apa yang dikeluhkan tamu, jangan menanggapi dengan emosi meskipun sikap tamu menyakitkan dan menyinggung perasaan karena dalam sebuah industri pariwisata tamu adalah raja. Dalam menggunakan upaya ini pihak hotel haruslah tenang untuk menanggapi dan mendengarkan keluhan yang diberikan tamu khususnya kepada resepsionis di hotel. Dari hasil wawancara dengan salah satu *staff front office* yang bernama Tika selaku resepsionis Hotel Arbor Biz menyatakan bahwa, “Perilaku resepsionis disini itu kita

ikuti SOPnya ya, misalnya pertama itu kita dengarkan komplek tamu, terus kita minta maaf, terus kita *follow up* yah atau kita juga hubungi departemen terkait misalnya ke *engineering* kah atau ke *housekeeping*, setelah itu kita konfirmasi ulang ke tamunya. Apakah sudah nyaman di kamarnya atau sudah tidak ada masalah lagi, seperti itu”. Sedangkan menurut Dodi selaku supervisor *Front Office* di Hotel Abor Biz Makassar menyatakan bahwa, “Setelah mendengarkan keluhan tamu resepsionis langsung memberikan respon positif ke tamu, serta memberikan solusi dan mengerjakan permintaan tamu”.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam menangani keluhan tamu hal pertama yang perlu dilakukan *staff front office* atau resepsionis saat mendapati keluhan adalah mendengarkan keluhan sampai tuntas tanpa menyanggah perkataan tamu lalu kemudian mengikuti prosedur yang berlaku dalam hal penanganan keluhan tamu.

b) *Emphatize* (Menunjukkan rasa empati)

Emphatize adalah penunjukan rasa empati kepada tamu, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan kemudian berusaha mencari solusi. Dalam hal ini pihak *front office* hotel khususnya resepsionis haruslah bisa melakukan rasa empati ini terhadap tamu, karena hal ini sangatlah penting dilakukan pada saat tamu memberikan keluhan sehingga tamu yang *complain* tersebut merasa jika mereka dihargai. Dalam menangani keluhan tamu, resepsionis selalu menggunakan upaya ini seperti halnya yang dikatakan oleh Tika bahwa “Kalau disini, cara kita menunjukkan sikap empati yaitu turut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu, misalnya si tamu lagi marah-marah ya kita yang *cooling down* lah, yang bantu mendinginkan. Jangan juga ikut marah atau misalnya tamu sedang marah

dan kita senyum-senyum atau ketawa-ketawa. kayak gitu”. Sedangkan menurut Dodi selaku supervisor *Front Office* di Hotel Abor Biz Makassar menyatakan bahwa, “Kami harus bisa menelaah atau mencerna apa yang diharapkan tamu sehingga kami bisa membayangkan seakan-akan kamu harus bisa mencerna apa yang diharapkan tamu sehingga kami bisa membayangkan seakan-akan kami berada pada posisi tamu yang sedang *complain* tersebut”.

Dapat disimpulkan *emphatize* sangatlah penting untuk dilibatkan dalam menangani keluhan tamu, dikarenakan dengan adanya rasa empati kepada tamu yang sedang mengeluh dinilai akan mampu membuat tamu merasa lebih diperhatikan dan dimengerti.

c) *Apologize* (Meminta maaf)

Apologize adalah meminta maaf kepada tamu dalam menangani keluhan tamu, tidak ada yang harus disalahkan. Pada prinsipnya *staff* meminta maaf karena telah membuat tamu merasa tidak nyaman. Meminta maaf kepada tamu adalah salah satu cara dalam menagani tamu *complain*. Menurut Tika selaku resepsionis menyatakan bahwa “Untuk permintaan maaf kita langsung minta maaf kepada tamunya langsung pada saat tamu selesai menyampaikan kompenya itu, terus kalau misalnya tamunya belum terima atau belum puas pada resepsionis sendiri. kita biasanya panggilkan supervisor *front office*, nanti supervisor yang tindaklanjuti. Biasanya sih selain minta maaf, kita juga berikan *compliment* seperti makan atau minum”. Sedangkan menurut Dodi selaku supervisor *Front Office* di Hotel Abor Biz Makassar menyatakan bahwa, “Staff resepsionis disini selalu meminta maaf kepada tamu setelah tamu menyampaikan keluhannya sehingga dengan begitu kami mengucapkan permintaan

maaf dan rasa bersalah secara sopan atas ketidaknyamanan yang telah dirasakan tamu”.

Dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan di Hotel Arbor Biz Makassar khususnya resepsionis selalu meminta maaf kepada tamu setelah tamu melakukan *complain* terutama atas ketidaknyamanan yang terlanjur terjadi dan dirasakan oleh tamu.

- d) *Taking action and follow up* (Mengambil tindakan dan melakukan tindak lanjut)

Taking action and follow up merupakan langkah final yang sangat penting dan menjadi pokok atas prosedur yang berlaku dalam menangani keluhan tamu, dikarenakan klarifikasi dan penentuan solusi serta pengambilan tindakan terhadap penyelesaian masalah atau keluhan tamu sehingga tindaklanjutnya bisa terselesaikan dengan efektif. Seperti halnya yang dinyatakan oleh Tika selaku resepsionis menyatakan bahwa “Cara yang pertama itu kita dengarkan terlebih dahulu keluhan tamunya dengan seksama, sambil tetap berempati dan rendah hati kita meminta maaf, setelah itu kita klarifikasi ke tamunya kembali, terus membantu memberikan solusi, lalu kita *follow up* atau panggilkan departemen yang bersangkutan. Setelah semua komplek ter-*follow up* atau teratasi maka kita pasti konfirmasi kembali ke tamunya. Misalkan tamunya ada di restoran, kita datangi tamunya ke restoran, apabila tamunya di *lobby* kita tanyakan di *lobby*, atau tamunya ada di kamar, maka kita konfirmasi *by telephone* ke kamarnya. Intinya semua keluhan tamu disini harus segera kita *follow up* secepat mungkin, karena motto kita di Arbor Biz itu adalah ‘*I commit to best quality and service*’, karena juga tamu itu adalah prioritas kami”. Sedangkan menurut Dodi selaku supervisor *Front Office* di

Hotel Arbor Biz Makassar menyatakan bahwa, “Perlu dilakukan klarifikasi terlebih dahulu oleh tamu yang sedang mengeluh, kemudian dirancangkan solusi yang tepat, lalu menentukan pilihan tindakan yang perlu diambil dalam penyelesaian perkara keluhan”.

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam menangani keluhan tamu karyawan di Hotel Arbor Biz khususnya pada department *Front Office* dinilai sangat memperhatikan pengambilan tindakan dan menindaklanjuti kembangan keluhan tamu serta mengikuti prosedur yang telah sesuai dengan standar pencapaian efektif bila dilihat dari susunan metode HEAT.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu pada Arbor Biz Hotel Makassar dinilai sangat efektif, dengan menggunakan metode HEAT (*Hear them out, Empathize, Apologize, and Taking action and follow up*). Efektivitas peranan resepsionis dalam menangani keluhan tamu pada Arbor Biz Hotel Makassar dilihat dari 2 variabel yaitu efektivitas dan keluhan tamu. Bila dilihat dari indikatornya, variabel efektivitas meliputi *input, conversion, dan output*. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel efektivitas efisiensi sumber dayanya dinilai sudah mampu memanfaatkan informasi dan pengetahuannya sehingga mampu menghasilkan keahlian sumber daya manusia yang mampu mengoptimalkan teknologi dan hasil yang efektif.

Sedangkan pada variabel keluhan tamu terdiri dari 4 indikator dan beberapa sub indikator. Indikator diantaranya yakni *hear them out* yang meliputi sub indikator: mendengarkan dengan seksama, *respect* (menghargai), merespon secara aktif, dan *audible* (memahami) sudah tercapai dengan hasil yang baik sesuai dengan harapan pihak hotel dan teori. Indikator *empathize* yang meliputi ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu sudah tercapai dengan hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan teori. Indikator *apologize* yang meliputi meminta maaf kepada tamu dan sikap *humble* atau rendah hati sudah tercapai dengan hasil yang baik sesuai dengan harapan pihak hotel

dan teori. Dari indikator *taking action and follow up* yang meliputi klarifikasi, solusi, persetujuan, dan mengambil tindakan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak hotel. Akan tetapi ada satu perbedaan pada bagian follow up yang menyatakan follow up akan diselesaikan bersama dengan melibatkan departemen lain (departemen terkait) sesuai bentuk keluhan. Hingga setelah keluhan tertindaklanjuti dengan baik maka resepsionis melakukan pengonfirmasian ulang terhadap tamu yang meneluh mengenai keluhannya.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan baik kepada pihak hotel, pembaca maupun kepada peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Melalui penelitian ini, penulis berharap kepada pihak hotel khususnya resepsionis Hotel Arbor Biz untuk tetap mempertahankan keefektivitasannya dalam menangani keluhan tamu dan terus meneruskan pengadaan *refreshment training* kepada seluruh *staff* demi memperkuat kinerja dan kualitas dan pelayanannya.
2. Bagi pihak Politeknik Bosowa khususnya Program Studi Perhotelan, agar menyarankan kepada peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang bermanfaat dan mampu membawa perubahan yang lebih baik oleh hasil penelitian, sehingga hal tersebut dapat bermanfaat bagi yang ditelitinya.
3. Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan hal lain agar mampu lebih dalam lagi meneliti mengenai komunikasi resepsionis dalam menangani keluhan tamu pada hotel lainnya dengan menggunakan metode HEAT, sehingga dengan adanya hasil

penelitian tersebut semoga kiranya dapat membawa perubahan terhadap hotel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rosyid, Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu Di Pandanaran Hotel Semarang, vol. 3, no. 2, pp. 325-334, 2017.
- [2] Kusumastuty, *Budget Hotel di Yogyakarta*, no. 1, pp. 1-6, 2017.
- [3] Sukmayani, Efektivitas Peranan Guest Relation Officer Dalam Menangani Keluhan Tamu VIP di Hotel Novotel Yogyakarta, no. 2, pp. 1-45, 2016.
- [4] "Penanganan Keluhan Tamu oleh Karyawan Front Office di Grand Rocky Hotel Bukit Tinggi," no. 2, pp. 2-15, 2016.
- [5] K. L. B. Indonesia, Tangerang: Karisma Publisher Group, 2009, p. 242.
- [6] S. Bagyono, Teori dan Praktek HOTEL FRONT OFFICE, Bandung: Alfabeta, 2012.
- [7] F. U. N. PADANG, "PRODI D4 Manajemen Perhotelan," PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH KARYAWAN FRONT OFFICE DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI, no. 6, pp. 2-17, 2016.
- [8] P. Tawang, "Penerapan Total Quality Management Pada Housekeeping Departement di Hotel Ibis Budget Makassar Airport," *Tugas Akhir*, no. 17, pp. 17-43, 2016.
- [9] K. C. Ermawati, "Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Purwakarta," Peranan Resepsionis dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, no. 4, pp. 1-12, 2017.
- [10] R. W. d. W. Hadi, Peranan Housekeeping dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen di Sagan Huis Hotel Yogyakarta, vol. V, no. 1, p. 57, 2014.

- [11] A. Pertiwi, Pengaruh Keterlibatan Front Office Dengan Sales Marketing Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar di Hotel Makassar Golden, no. 8, pp. 8-41, 2016.
- [12] D. R. Maiziva, "Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru," in *1-10*, Riau, Tourism Departement Faculty of Social and Political Science, University of Riau, 2017, p. 3.

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Indah Puspita Arief
Tempat dan tanggal lahir : Makassar, 10 April 1996
Alamat rumah : Jl. Taman Sudiang Indah blok E1 no.14
Jenis kelamin : Perempuan
Email : indahjingga17@gmail.com
Agama : Islam
Nomor telepon : 082398446543

2. Riwayat Pendidikan

SDN PAI Makassar 2002 - 2008
SMPN 25 Makassar 2008 - 2011
SMAN 05 Makassar 2011 - 2014

3. ON THE JOB TRAINING

Training di Dalton Hotel and Convention Makassar, Departemen Front Office, House Keeping, F&B Service, dan HRD Dept. 2 April - 2 Oktober 2018
Training di Dalton Hotel and Convention Makassar, Departemen Sales and Marketing 5 November-2 Januari 2019
Training di Arbor Biz Hotel Makassar, Departemen Front Office (Receptionist) 4 Januari–15 Februari 2019

Lampiran 2 Arbor Biz Hotel Makassar



Gambar 1 : Hotel Arbor Biz Makassar
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 2 : RM. Pondok Bebek
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 3 : Funcion Room (Banyan)

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 4 : Gambaran umum Arbor Biz Hotel Makassar

Sumber : pegi-peg.com

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

NO	VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	DAFTAR PERTANYAAN
1.	EFEKTIVITAS	<i>INPUT</i>	EFISIENSI SUMBER DAYA	1. Bagaimana efisiensi pada resepsionis di Hotel Arbor Biz dalam menangani keluhan tamu secara efektif?
		<i>CONVERSION</i>	KEMAMPUAN SUMBER DAYA YANG DIMILIKI, INFORMASI DAN PENGETAHUAN, BAHAN-BAHAN MENTAH SERTA MODAL	2. Bagaimana kemampuan resepsionis dalam menangani keluhan tamu di hotel Arbor Biz?
			PEMANFAATAN SUMBER DAYA ORGANISASI	3. Bagaimana keterlibatan departemen lain ketika terjadi keluhan tamu di Hotel Arbor Biz?
		<i>OUTPUT</i>	HASIL DARI PENGGUNAAN TEKNOLOGI DAN KEAHLIHAN SDM	4. Bagaimana hasil dari penggunaan teknologi Hotel Arbor

				<p>Biz?</p> <p>5. Bagaimana keahlian SDM (resepsionis) pada Hotel Arbor Biz dalam menangani keluhan tamu?</p>
2	KELUHAN TAMU	<i>HEAR THEM OUT</i>	MENDENGARKAN DENGAN SEKSAMA	6. Bagaimana perilaku resepsionis ketika mendengarkan keluhan tamu?
			RESPECT	7. Bagaimana bentuk perhatian dan rasa menghargai yang resepsionis berikan setelah mendengarkan keluhan dari tamu?
			MERESPON SECARA AKTIF	8. Bagaimana sikap tanggap resepsionis dalam menanggapi keluhan tamu?

			AUDIBLE(MEMAHAMI)	<p>9. Bagaimana sikap resepsionis dalam memahami keluhan tamu di Hotel Arbor Biz?</p> <p>10. Bagaimana cara resepsionis agar mampu menghindari datangnya komplain bertubi-tubi dan menghindari adanya <i>miss communication</i> antar tamu yang sedang komplain?</p>
		EMPHATIZE	BEREMPATI KEPADA TAMU	11. Bagaimana resepsionis menempatkan posisi dirinya (sikap empati) sebagai tamu yang sedang mengeluh?
		APOLOGIZE	MEMINTA MAAF KEPADA TAMU	12. Bagaimana tindakan permintaan

				maaf yang resepsionis biasa berikan ketika mendapati keluhan di hotel Arbor Biz?
			SIKAP RENDAH HATI	13. Bagaimana resepsionis biasa melakukan sikap rendah hati setelah mendapati keluhan tamu di hotel Arbor Biz?
		<i>TAKING ACTION AND FOLLOW UP</i>	KLARIFIKASI	14. Bagaimana bentuk sikap klarifikasi masalah sebagai seorang resepsionis apabila telah mengetahui permasalahan keluhan dari tamu di hotel Arbor Biz?
			SOLUSI	15. Bagaimana cara resepsionis dalam pemberian

				solusi terhadap masalah yang tamu keluhkan di hotel Arbor Biz?
			PERSETUJUAN	16. Bagaimana proses persetujuan yang perlu resepsionis lalui apabila menghadapi keluhan yang berat?
			MENGAMBIL TINDAKAN	17. Bagaimana tata cara resepsionis dalam mengambil tindakan saat menangani keluhan tamu di hotel Arbor Biz?
			FOLLOW UP	18. Bagaimana aksi atau tindak lanjut resepsionis dalam penanganan i keluhan tamu di hotel Arbor Biz?

Lampiran 4 Dokumentasi



Gambar 1 : Informan 2 (Resepsionis)
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 2 : Informan 1 (Supervisor FO)
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 3 dan gambar 4 : Proses wawancara
Sumber : Hasil *screen shoot* video oleh Sales Arbor Biz