

TUGAS AKHIR
PENANGANAN COMPLAINT ROOM CLEANLINESS
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI AKSARI RESORT UBUD



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Ketut Adi Artana Putra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

2023

TUGAS AKHIR
PENANGANAN COMPLAINT ROOM CLEANLINESS
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI AKSARI RESORT UBUD



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Ketut Adi Artana Putra
NIM 2015823237

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023

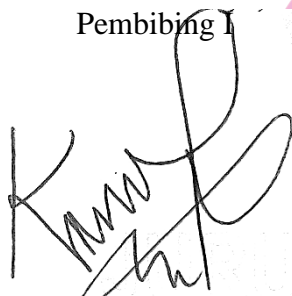
**PENANGANAN COMPLAINT ROOM CLEANLINES
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI AKSARI RESORT UBUD**

Oleh
I Ketut Adi Artana Putra
NIM 2015823237

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

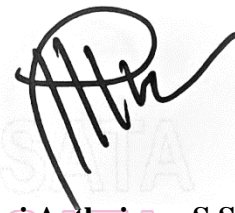
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. I Nyoman Kanca, M.Par
NIP 196012311990111001

Pembimbing II



A.A Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si,M.Kom
NIP

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –
80364 Tlp.(0361) 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Ketut Adi Artana Putra
Nim : 2015823237
Program Studi : D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN COMPLAINT ROOM CLEANLINESS
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI AKSARI RESORT UBUD”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar ,15 April 2023
Yang membuat Pernyataan,



Nama : I Ketut Adi Artana P
NIM : 2015823233
PS : D-3 Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh manusia, baik perseorangan ataupun berkelompok dari suatu tempat ke tempat lainnya yang bersifat sementara dengan tujuan mendapatkan kepuasan, kedamaian, ketenangan dan kebahagiaan jiwa. Dalam perkembangan pariwisata, Industri Perhotelan merupakan industri yang paling populer dimana setiap perjalanan wisata akan memerlukan akomodasi yang mendukung terjadinya kegiatan wisata tersebut baik itu dalam bentuk penginapan maupun makan dan minum. Di dunia perhotelan ada dua bagian departemen yang menjadi bagian penting bagi sebuah kegiatan pariwisata yaitu *back office* departemen dan operasional departemen. *Back office* departemen terdiri dari *finance*, *purchasing*, *human resources department* dan *sales & marketing*. Sementara di bagian operasional terdiri dari *front office*, *housekeeping*, *food and baverage*. Di antara semua departemen tersebut penulis tertarik untuk lebih memahami tentang departemen *front office* atau *Guest Service Agent*.

Guest Service Agent merupakan bagian dari *Front office department* yang merupakan kantor depan atau bagian terdepan dari sebuah hotel juga dikenal sebagai

first and last impression dari tamu karena departemen *front office* melayani tamu dari awal tiba (*check in*) di hotel sampai keberangkatan tamu (*checkout*). Menurut Andrews (dalam Cahyani, 2022:842) *Guest service agent* merupakan bagian dari front office yang bertugas untuk membuat reservasi, mendaftarkan dan mengalokasikan kamar untuk tamu dan menjadi sumber informasi bagi tamu selama menginap di Hotel. Jadi sebagai seorang *Guest Service Agent* tentunya akan memiliki peran penting demi kepuasan dan kenyamanan tamu yang menginap dan menjadi pusat informasi bagi tamu dan juga terhadap department yang ada di hotel, tentunya seorang *Guest Service Agent* harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi yang baik kepada tamu sesuai dengan standar atau kaidah kebahasaan yang ada. Seorang *Guest Service Agent* juga dituntut fasih atau bisa menggunakan bahasa asing yang mana karena tamu atau pelaku wisata tersebut bukanlah hanya dari satu Negara melainkan dari berbagai Negara agar bisa berkomunikasi dengan baik dan bisa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu yang menginap. Penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut tentang Penanganan *Guest Complaint Room Cleanliness* oleh *Guest Service Agent* di Aksari Resort Ubud dikarenakan kebersihan atau *Cleanliness* adalah hal yang utama di dunia pariwisata khususnya di Hotel yang merupakan tempat akomodasi yang digunakan sebagai tempat beristirahat dan mendapat ketenangan bagi tamu dan jika hotel yang dihuni tidak dalam kondisi yang baik tanpa adanya kebersihan maka akan terjadi keluhan dan ada kemungkinan terjadi penurunan tingkat hunian akibat kurangnya kebersihan tersebut. Keluhan atau *complaint* merupakan hal yang paling sering dijumpai oleh seorang *Guest Service Agent* itu disebabkan karena seorang

Guest Service Agent pastinya berhubungan langsung dengan tamu melalui komunikasi verbal maupun nonverbal yang mana tamu akan menyampaikan semua keluhannya terhadap sesuatu yang membuat mereka kurang puas terhadap kebersihan atau apapun yang membuat terjadinya kesenjangan antara ekspektasi dengan kenyataan yang tamu dapatkan baik itu terhadap pelayanan (*service*), fasilitas (*Facility*) dan dapat memberikan solusi yang mungkin dilakukan terhadap masalah dari keluhan tamu. Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul Tugas Akhir yaitu “Penanganan *Guest Complaint Room Cleanliness* oleh *Guest Service Agent* di Aksari Resort Ubud”

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang yang penulis deskripsikan diatas maka dapat ditarik Rumusan masalah yang akan penulis bahas sebagai berikut:

1. Bagaimana Penanganan *Complaint Room Cleanliness* oleh *Guest Service Agent* di Aksari Resort Ubud?
2. Apa sajakah kendala atau hambatan dari seorang *Guest Service Agent* dalam Menangani *Complaint Room Cleanliness* di Aksari Resort Ubud dan bagaimana solusi atau cara mengatasi kendala tersebut

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan dalam penulisan Tugas Akhir

- a. Untuk mengetahui Bagaimana Penanganan *Guest Complaint Room Cleanliness* oleh *Guest Service Agent* di Aksari Resort Ubud

- b. Untuk mengetahui kendala atau hambatan yang ada dan bagaimana cara mengatasi saat terjadinya *Complaint Room Cleanliness* oleh *Guest Service Agent* di Aksari Resort Ubud

2. Kegunaan Penulisan Tugas akhir

Kegunaan Penulisan Tugas Akhir Merupakan dampak tujuan penelitian yang berisi manfaat bagi penulis, tempat penelitian, dan pembaca, Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada jurusan pariwisata program studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Dengan adanya penulisan tugas akhir ini penulis dapat memahami cara *Guest Service Agent* di dalam *Front Office Department* terhadap penanganan *Complaint Room Cleanliness* di Aksari Resort Ubud
- 3) Sebagai sarana dalam persiapan terjun ke dunia kerja

b. Bagi Hotel

- 1) Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi pihak hotel khususnya *Guest Service Agent* untuk memberikan kualitas penanganan yang lebih baik kepada tamu.
- 2) Bisa dijadikan bahan atau pandangan bagi hotel untuk penilaian bagi kualitas kerja karyawan di hotel.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

- 1) Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai peranan dan bagaimana pentingnya *Guest Service Agent* dalam penanganan keluhan atau *complaint* tamu
- 2) Tugas akhir ini juga dapat digunakan sebagai pembanding antara pengetahuan yang diperoleh di kampus dengan di industri.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Dalam Penulisan Tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode baik itu untuk pengumpulan data, teknik analisa data dan juga dalam penyajian tugas akhir ini sebagai berikut.

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya pengumpulan data dalam Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa teknik atau metode dalam mengumpulkan data yang akan digunakan yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek. Penulis akan mengamati tentang bagaimana departemen atau Staf Front Office atau *Guest Service Agent* dalam melakukan pelayanan terhadap tamu hotel dan jika terjadi keluhan atau *complaint Room*

Cleanliness dan bagaimana cara atau langkah yang dilakukan oleh *Guest Service Agent* dalam penanganan hal tersebut.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada narasumber terkait kasus atau hal yang ingin dibahas, atau dalam konteks ini Penulis melakukan tanya jawab kepada beberapa narasumber seperti *front office Manager*, *Guest Service Agent (GSA)*, *FO Supervisor*, *Guest Relationship Officer (GRO)* atau staff yang bertugas dalam penanganan *guest complaint* di Aksari Resort Ubud

c. Metode Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku yang terkait tentang pelayanan Front Office di hotel yang dapat memberikan sebuah kesimpulan tentang peranan *Guest Service Agent* di dalam penanganan keluhan atau *complaint* tamu di sebuah hotel

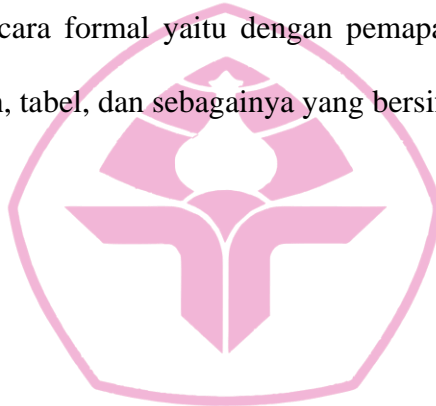
2. Teknik Analisa Data

Penulis menggunakan analisis Kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan melalui pemaparan bagaimana proses dan bagaimana cara atau langkah yang akan dilakukan seorang *Guest Service Agent* melalui data yang penulis kumpulkan disaat melakukan Praktik kerja lapangan dan juga saat menjadi *Daily Worker* di Aksari Resort Ubud.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Pada Peuulisan tugas akhir ini penulis menggunakan dua Teknik dalam penyajian hasil analisis yang memuat informasi tentang objek yang pennulis deskripsikan sebagai berikut:

- a. Metode penyajian secara informal yaitu dengan mendeskirpsikan dalam bentuk penyusunan rangkaian kalimat yang disusun sedemikian rupa berdasarkan data-data yang telah diambil sebelumnya.
- b. Metode penyajian secara formal yaitu dengan pemaparan data berbentuk tanda seperti gambar, bagan, tabel, dan sebagainya yang bersifat teknis.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan atas pembahasan yang telah diuraikan oleh Bab IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Guest Complaint Room Cleanliness* oleh *Guest Service Agent* di Aksari Resort Ubud

Pada Penanganan *Guest Complaint Room Cleanliness* oleh *Guest Service Agent* di Aksari Resort Ubud memiliki tiga tahapan yang harus dilaksanakan. Adapun tahapan-tahapan tersebut yaitu: tahap persiapan yang meliputi persiapan diri dan persiapan kerja, tahap pelaksanaan dan tahap akhir, tahapan-tahapan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Tahapan Persiapan

Tahapan persiapan merupakan tahapan yang paling pertama dilakukan oleh *Guest Service Agent* sebelum memulai pekerjaan untuk memastikan seorang siap dalam melaksanakan operasional kerja di Hotel sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi lebih maksimal, Mempersiapkan diri meliputi dari grooming atau penampilan, absensi dan juga persiapan alat dan perlengkapan sangat penting saat

seorang *Guest Service Agent* melaksanakan pekerjaan agar tercipta kesan yang baik dengan semua persiapan yang dilakukan secara baik dan benar

b. Tahapan Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan seorang *guest service agent* hendakya melakukan sebuah tindakan dalam melaksanakan perkerjaan khususnya pada kasus keluhan tamu yang diuraikan diatas, beberapa tindakan yang bisa dilakukan saat menangani keluhan tamu sebagai berikut : Greeting atau memberikan salam kepad tamu, Mendengarkan keluhan tamu, mencatat hal-hal penting, menunjukkan rasa empati, meminta maaf, memberikan solusi dan melakukan laporan kepada atasan, setiap tindakan yang dilakukan sangat berpengaruh dalam kualitas pelaksanaan pekerjaan yang diberikan kepada tamu yang maksimal

c. Tahapan Akhir

Tahap Akhir disini yaitu seorang *Guest Service Agent* melakukan beberapa tindakan yang menyelesaikan keluhan tamu atau memaksimalkan semua yang diberikan kepada tamu, dalam kasus yang diuraikan diatas seorang *Guest Service Agent* melakukan perpindahan barang-barang bawaan tamu dan memastikan tamu senang dengan pelayanan yang diberikan dalam penanganan keluhan tamu di Aksari Resort Ubud

2. Hambatan-Hambatan yang dihadapi oleh *Guest Service Agent* pada Penanganan *Complaint Room Cleanlines* di Aksari Resort Ubud serta solusi atau cara mengatasinya

Dalam menangani keluhan tamu terdapat berbagai kendala yang dialami oleh *Guest Service Agent* yang menyebabkan penanganan keluhan kurang maksimal, berikut ini adalah beberapa hambatan atau kendala yang dihadapi dalam menangani keluhan tamu dengan solusi yang dilakukan oleh *Guest Service Agent*

a. Keterbatasan Komunikasi antara Front Office dengan bagian Reservasi

Dalam hal ini keterbatasan komunikasi *Guest Service Agent* dengan bagian reservasi diakibatkan oleh tempat yang berbeda antara dua departemen tersebut bagian reservasi tidak berada langsung di Aksari Resort Ubud jadi untuk komunikasi dilakukan secara online

Cara Mengatasi atau Solusi Dalam hal ini keterbatasan komunikasi *Guest Service Agent* dengan bagian reservasi yaitu dengan melakukan kontak secara intens mengenai update informasi yang mungkin di pertanyakan oleh kedua bagian departemen dan juga dengan adanya rangkuman data penting yang diperuntukan bagi kedua bagian departemen yaitu Front office dan Reservasi baik melalui telepon, *text email*, atau whatsapp yang mungkin digunakan sebagai metode yang ampuh dan cepat dalam melakukan pelayanan terhadap tamu di Aksari Resort Ubud

b. Keterbatasan jumlah *staff* atau tenaga kerja

Keterbatasan jumlah *staff* atau tenaga kerja dalam melayani tamu maka akan terjadi keterlambatan service atau ketidakpuasan tamu terhadap apa yang kita berikan dan itu

akan menyebabkan keluhan yang bisa merugikan kita sebagai staf dan juga hotel sebagai penyedia jasa dan akomodasi.

Solusi atau Cara Mengatasi hambatan terkait jumlah staf dan karyawan yang kurang memadai yaitu dengan melakukan penrekrutan tenaga kerja baru baik itu *Daily Worker* atau *Staff* agar operasional berjalan dengan baik dan lancar dan juga dengan adanya penambahan jumlah tenaga kerja akan menghasikan pelayanan menjadi lebih maksimal Ketika dalam kondisi ramai.

b. Keterbatasan *Guest Service Agent* dalam mengambil Keputusan

Keterbatasan dalam mengambil keputusan yang dimaksud yaitu, dalam setiap kasus keluhan tamu seorang *Guest Service Agent* tidak bisa memutuskan sebuah hal yang bisa diberikan kepada tamu yang bersifat kompensasi yang berada diluar kemampuan dan tanggung jawab seorang *Guest Service Agent*

Solusi atau Cara mengatasi Keterbatasan keputusan seorang *Guest Service Agent* yaitu, hendaknya seorang *Guest Service Agent* bisa memberikan sebuah ide atau masukan terkait masalah yang dialami tamu agar masalah atau kasus yang dialami tamu bisa terselesaikan dengan baik dan lancar sehingga atasan atau manager bisa memberikan keputusan yang tepat dan membuat tamu senang

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama melaksanakan Praktik Kerja lapangan dan sebagai *Daily Worker* di Aksari Resort Ubud, khususnya dalam

memberikan pelayanan keluhan tamu ada beberapa saran yang penulis ingin sampaikan yaitu:

1. Kepada Management Aksari Resort Ubud,
 - a. Dalam menyikapi dalam keadaan ramai khususnya jikalau ada keluhan tentunya focus dari seorang *Guest Service Agent* menuju kepada masalah tersebut dan masih ada hal lain yang perlu di tindak lanjuti dalam operasional pekerjaan dan mungkin itu akan menyebabkan pelayanan terhadap tamu kurang maksimal serta dengan kondisi tingkat hunian atau *occupancy* tinggi, seharusnya mencari tenaga kerja tambahan untuk di bagian *Front Office department* agar operasional menjadi lancar dan pelayanan yang diberikan lebih maksimal baik itu dalam penyampaian informasi kontak dengan tamu atau *upselling* tersampaikan dengan baik
 - b. Pada penanganan keluhan atau *Complaint* mungkin bisa diterapkan atau adanya SOP yang lebih terdata dan tertata agar setiap karyawan bisa memahami bagaimana dan seperti apa Langkah-langkah yang bisa dilakukan dalam upaya menangani masalah yang dialami tamu
2. Kepada Politeknik Negeri Bali, dalam melaksanakan praktek yang sebelumnya diikuti penulis mungkin terhalang karena covid-19 dan praktek yang dilakukan di perkuliahan sedikit terbatas, mungkin ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan bisa menambah minat mahasiswa dari segi fasilitas serta perlengkapan yang digunakan dan semoga kedepan Kampus Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar menjadi kampus yang semakin terdepan, professional dan berdaya saing Internasional

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, Devi Regita, 2022. “*Peran Guest Service Agent Dalam Operasional Front Office Di Hilton Hotel Bandung*” Vol.8 No.6 Desember 2022
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/> (diakses pada tanggal 20 Mei 2023)
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Divison Management. Kencana*
- Darmajaya, 2016. “*Pengaruh penanganan keluhan (complaint Handling) terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa perguruan tinggi swasta di bandar Lampung*”. Vol.2 No.1, Januari 2016 <https://jurnal.darmajaya.ac.id/> (diakses pada tanggal 31 Mei 2023)
- Krestanto, Hery. 2019. *Strategi dan usaha Reservasi untuk meningkatkan tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*, Vol.17. No.1 November 2019
<http://jurnal.ampta.ac.id/index.php/MWS/article/view/151/118> (diakses pada tanggal 31 Mei 2023)
- Noviastuti, Nina dan Desi Agustina Cahyadi. 2020. “*Peran Reservasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu dihotel Novotel Lampung*”
<https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/17/17>(diakses pada tanggal 19 Mei 2023)
- Mahayanti, Ni Kadek Ayu Dian. 2021. *Penanganan Check-in Era New Normal oleh Guest Service Agent di Anantara Uluwatu Bali resort*. Tugas akhir. Badung: Politeknik Negeri bali
- Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Front Ofice Praktis administrasi dan prosedur kerja*
Yogyakarta, Grava Media

- Pramana, I putu Agus Angga. 2021. *Prosedur Penanganan Tamu Check-In Di Era New Normal Oleh Guest Service Agent Pada Sana Vie Villa*. Tugas akhir. Badung: Politeknik Negeri bali
- Pratama, Putu Ngurah Adi. 2021 *Prosedur Penanganan Check-in free Individual Travellers oleh Front Desk Agent di Hotel Ibis Style Bali Benoa*. Badung: Politeknik Negeri Bali
- Sasmita, Lora. 2017. Peran Guest Service Agent dalam Penanganan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort Bintan kepulauan Riau. Vol.4. No 2 Oktober 2017 <https://media.neliti.com/media/publications/120229-ID-peran-guest-service-agent-dalam-penangan.pdf> (diakses pada tanggal 12 Juni 2023)
- Sitanggang, Abnertus Christopher. 2017. *Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen Di Hotel Grand Praba Bandar Lampung*. Skripsi. Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
- Wardani, Chintya Putri dan Teguh Widodo. 2020. *Keterampilan Receptionist Hotel Novotel Kota Pekanbaru, Riau*. Vol.7. Edisi II Juli-Desember 2020 <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/viewFile/27970/26946> (diakses pada tanggal 12 Juni 2023)
- Widyasari, Ririn Dkk. 2021. *Pemanfaatan Sampah Plastik Dengan Metodeecobrick Sebagai Upaya Mengurangi Limbah Plastik. Tangerang*. Banten <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaskat/article/view/10641/5993>(di akses tanggal 20 Juni 2023)