

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH FRONT DESK AGENT DI GRAND JATRA HOTEL BALIKPAPAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kathleen Putri Arianto Laj

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KELUHAN TAMU
OLEH FRONT DESK AGENT
DI GRAND JATRA HOTEL BALIKPAPAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Kathleen Putri Arianto Lajj
1915823079

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN KELUHAN TAMU
OLEH FRONT DESK AGENT
DI GRAND JATRA HOTEL BALIKPAPAN**

Oleh
Kathleen Putri Arianto Laij
NIM 1915823079

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par
NIP 196405251990032001

Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par.
NIP 198407202008122002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196212281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kathleen Putri Arianto Lajj

NIM : 1915823079

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH FRONT DESK AGENT
DI GRAND JATRA HOTEL BALIKPAPAN”**

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.

Badung, 22 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Kathleen Putri Arianto
Lajj

NIM : 1915823079

PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan oleh-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Keluhan Tamu oleh Front Desk Agent di Grand Jatra Hotel Balikpapan” berhasil diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Adapun tujuan penyusunan Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir, tentunya penulis mendapatkan arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini. Karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberi penulis kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dra. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par,.M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan sekaligus dosen pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah

memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.

5. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par, selaku dosen pembimbing I Tugas Akhir penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan sekaligus dosen pembimbing penulis dalam mengerjakan Laporan Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan.
7. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis dalam perkuliahan dan membekali penulis dengan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Widya Wiryawan selaku *General Manager (GM)* Grand Jatra Hotel Balikpapan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di *Front Office Department* dan mengumpulkan informasi yang penulis gunakan untuk penyusunan Tugas Akhir.
9. Bapak Felick Srophie selaku *Human Resources & Trainee Coordinator JHR Cluster Balikpapan* yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di *Front Office Department* dan mengumpulkan informasi yang penulis gunakan untuk penyusunan Tugas Akhir.
10. Bapak Pipin Taofik selaku *Front of House Manager (FHM)* dan Ibu Fitri Yulianingsih sebagai *Assistant Front Office Manager* di Grand Jatra Hotel

Balikpapan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di *Front Office Department*, memberikan arahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan, dan membekali penulis dengan informasi yang diperlukan untuk penulisan Tugas Akhir.

11. Seluruh staf Grand Jatra Hotel Balikpapan, khususnya staf *Front Office Department* yang telah memberikan penulis kesempatan untuk bekerja bersama dan membantu penulis dalam melakukan proses kerja selama melakukan Praktik Kerja Lapangan, serta membekali penulis dengan informasi yang diperlukan untuk penulisan Tugas Akhir.

12. Bapak Lay Yandi Arianto dan Ibu Erni Yuliawati sebagai orang tua penulis yang telah memberi doa dan dukungan selama penulis menyusun Tugas Akhir.

13. Keluarga dan para teman yang telah memberi dukungan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir.

Tidak dapat dipungkiri bahwa penulis menyadari masih ada kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan Tugas Akhir yang telah dibuat. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penulis dan bagi Tugas Akhir yang telah dibuat.

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Definisi Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel	11
3. Departemen Hotel.....	20
B. Front Office Department	23
1. Definisi Front Office Department.....	23
2. Seksi-Seksi dari Front Office Department.....	23
3. Tugas <i>Front Office Department</i>	26
4. Tanggung Jawab <i>Front Office Department</i>	27
C. Keluhan Tamu	28
1. Definisi Keluhan Tamu	28
2. Dimensi Penyebab Keluhan Tamu	29
3. Jenis Keluhan Tamu	29
4. Penanganan Keluhan Tamu	30
D. Tamu Hotel.....	32
1. Definisi Tamu Hotel	32

2. Jenis Tamu.....	32
E. Pengertian Penanganan.....	34
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	35
A. Lokasi dan Sejarah Grand Jatra Hotel Balikpapan	35
1. Lokasi Grand Jatra Hotel Balikpapan.....	35
2. Sejarah Grand Jatra Hotel Balikpapan.....	36
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Grand Jatra Hotel Balikpapan	37
1. Bidang Usaha Grand Jatra Hotel Balikpapan	37
2. Fasilitas Grand Jatra Hotel Balikpapan	38
C. Struktur Organisasi Grand Jatra Hotel Balikpapan	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
A. Standar Operasional Prosedur yang Dilakukan oleh <i>Front Desk Agent</i> Dalam Melakukan Penanganan Keluhan Tamu di Grand Jatra Hotel Balikpapan.....	51
1. Jenis Penyampaian Keluhan Tamu.....	51
a. Penyampaian Keluhan Secara Langsung.....	52
b. Penyampaian Keluhan Secara Tidak Langsung	56
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Mengatasi Keluhan Tamu	63
a. Standar Penanganan Keluhan Tamu.....	64
b. Prosedur Penanganan Keluhan Tamu.....	65
B. Hambatan/Kesulitan yang Dialami Front Desk Agent (FDA) dalam Menangani Keluhan Tamu	69
BAB V PENUTUP.....	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Grand Jatra Hotel Balikpapan.....	36
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Front Office Department.....	44
Gambar 4.1 Komentar, Keluhan, dan Rating Tamu pada Situs Pemesanan Hotel	58
Gambar 4.2 Komentar, Keluhan, dan Rating Tamu pada Situs Pemesanan Hotel	58
Gambar 4.3 Komentar, Keluhan, dan Rating Tamu pada Situs Pemesanan Hotel	58
Gambar 4.4 Komentar, Keluhan, dan Rating Tamu pada Situs Pemesanan Hotel	59
Gambar 4.5 Komentar, Keluhan, dan Rating Tamu pada Google	59
Gambar 4.6 Sliced Cake.....	61
Gambar 4.7 Fruit Platter.....	62
Gambar 4.8 Apology Letter	63

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis-Jenis Kamar	38
Tabel 3.2 Meeting Room Grand Jatra Hotel Balikpapan.....	41
Tabel 3.3 Ballroom Grand Jatra Hotel Balikpapan	42

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh suatu individu ke suatu daerah pada sementara waktu sebelum kembali ke daerah asal individu tersebut. Sektor ini adalah salah satu sektor yang terus dibangun dan didorong perkembangannya oleh pemerintah Indonesia dikarenakan memiliki andil dalam menambah devisa negara. Negara Indonesia dengan kekayaan alam dan keberagaman budayanya telah menjadi daya tarik yang besar bagi wisatawan untuk berkunjung.

Kota Balikpapan yang dikenal dengan julukan Kota Minyak merupakan salah satu kota yang terdapat di Provinsi Kalimantan Timur. Seperti julukannya, industri minyak dan gas merupakan sektor industri yang dominan bagi Kota Balikpapan, sehingga individu yang mengunjungi Kota Balikpapan lebih banyak didasari oleh kepentingan bisnis dibandingkan untuk melakukan perjalanan wisata. Namun hal tersebut bukan berarti menandakan bahwa tidak ada pelaku perjalanan wisata, hanya skalanya yang tidak sebesar daerah yang mengutamakan sektor pariwisata. Walaupun sektor pariwisata bukan sektor utama di Kota Balikpapan, tentu saja pemerintah Kota Balikpapan tetap berupaya untuk mengembangkan segala sektor yang ada termasuk sektor pariwisata di Kota Balikpapan. Tempat wisata yang ada di Kota Balikpapan berunsur alam (kebun, pantai, hutan lindung), monumen, tugu, dan penangkaran.

Dengan adanya rencana pemindahan pusat pemerintahan ke Kalimantan Timur sebagai Ibu Kota Negara (IKN) baru tentunya berpengaruh pada sektor pariwisata yang ada di Kalimantan Timur, khususnya Kota Balikpapan. Kota Balikpapan merupakan salah satu pintu gerbang Kalimantan Timur karena berlokasi di antara jaringan transportasi Trans Kalimantan dan Trans Nasional serta memiliki sarana jaringan transportasi berupa Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang, Pelabuhan Laut Semayang, dan jalan tol penghubung ke lokasi ibu kota negara baru. Dengan adanya kemudahan dalam jalur transportasi turut menjadi penunjang bagi ekonomi wilayah dikarenakan pembangunan kota yang melesat, sehingga hal tersebut juga memberikan dampak pada peningkatan dalam penggunaan hotel yang merupakan bagian dari sarana wisata di Kota Balikpapan.

Hotel yang termasuk dalam *hospitality industry* merupakan salah satu fasilitas penunjang dalam industri pariwisata, eksistensi hotel dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan suatu individu dalam melakukan perjalanan. Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi komersial yang marak dijumpai dan memiliki fungsi utama sebagai tempat singgah untuk sementara waktu bagi orang yang sedang melakukan perjalanan. Saat ini, hotel tidak hanya semata-mata digunakan sebagai tempat menginap sementara waktu, namun juga dapat digunakan untuk kegiatan lain seperti perjamuan, pertemuan, seminar, acara atau pesta, dan sebagainya berkat adanya fasilitas tambahan yang dapat menunjang kelangsungan kegiatan-kegiatan tersebut. Tentunya konsep hotel sudah tidak asing bagi masyarakat khususnya yang

berdomisili di Kota Balikpapan, terlebih atas tersebarnya beragam usaha hotel di penjuru kota.

Grand Jatra Hotel Balikpapan merupakan salah satu hotel berbintang lima yang ada di Kota Balikpapan, terletak di Balikpapan Superblock - Jl. Jend. Sudirman No. 47, Balikpapan dan berjarak 6,2 km dari Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan. Lokasinya yang berada di jantung kota serta berdekatan dengan pusat perbelanjaan terbesar di Kota Balikpapan menjadikan Grand Jatra Hotel Balikpapan memiliki lokasi yang strategis, sehingga menjadi salah satu pilihan tempat singgah yang berpotensi bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis maupun perjalanan wisata. Dilengkapi dengan total 215 kamar bergaya kontemporer dan minimalis serta dilengkapi fasilitas penunjang hotel lainnya, seperti restoran, *lounge and bar*, *spa and fitness center*, *laundry*, *business center*, *swimming pool*, *meeting room*, dan *ballroom*.

Grand Jatra Hotel Balikpapan memiliki 7 departemen, yaitu Front of House Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Food and Beverage Production Department, Food and Beverage Service Department, serta Human Resource Development (HRD). *Front Office* yang berada di bawah naungan Front of House Department diketahui sebagai pusat aktivitas dari hotel, sehingga komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan dikarenakan para staf akan sering melakukan kontak dengan perihal pemberian informasi kepada pihak internal hotel yaitu staf antar departemen serta pihak eksternal yaitu tamu. Staf Departemen Front of House memiliki tanggung jawab dalam mengatur pelayanan yang diberikan kepada tamu dikarenakan menjadi

individu dengan dampak besar pada pembentukan kesan awal dan kesan akhir terhadap konsumen yang merupakan tamu hotel, sehingga para individu yang bekerja di bawah naungannya menjadi representatif bagi hotel yang mengutamakan keramah-tamahan dalam melayani dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh staf memiliki pengaruh yang besar akan kesan keseluruhan yang diterima oleh tamu mengenai hotel tempat mereka bekerja.

Bagi usaha akomodasi perhotelan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan di samping fasilitas penunjang lainnya yang tersedia pada hotel. Konsumen yang telah membayar untuk menggunakan fasilitas produk usaha jasa tentunya memiliki ekspektasi akan mendapatkan kualitas yang sebanding dengan uang yang telah dikeluarkan. Semakin tinggi standar akomodasi yang digunakan maka semakin tinggi harapan konsumen untuk mendapatkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, sehingga hotel akan terus membuat pembaharuan pada fasilitas maupun pada kualitas pelayanan yang ditawarkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Namun, kualitas pelayanan yang sebenarnya bergantung dari pelayanan yang dilakukan oleh staf yang bekerja di usaha akomodasi tersebut. Ilmu teori serta keterampilan yang dimiliki dan diterapkan oleh staf saja tidak cukup, hal tersebut tentu harus didukung dengan etika dan moral staf yang baik. Pada kenyataan yang terjadi di lapangan, dalam melakukan pelayanan ada masa di mana keluhan tidak dapat dihindari dikarenakan berbagai faktor. Keluhan sendiri berarti reaksi ketidakpuasan yang disampaikan oleh konsumen dengan harapan mendapat atensi dan respon dari pihak perusahaan. Konotasi keluhan tersebut tidak harus

selalu dianggap negatif, dikarenakan dengan adanya penyampaian keluhan oleh konsumen maka perusahaan masih memiliki kesempatan untuk melakukan sesuatu yang dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan yang seharusnya diterima oleh konsumen. Apabila keluhan telah diutarakan oleh konsumen kepada perusahaan, maka setiap individu yang berperan dalam usaha jasa harus dapat mengatasi keluhan tersebut dengan tanggap sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai dan integritas hotel tetap terjaga. Namun, apabila keluhan tidak diberikan solusi atau penyelesaian, maka hal tersebut dapat membuat citra hotel menjadi buruk karena dinilai tidak dapat menyelesaikan permasalahan. Keluhan tamu harus segera diselesaikan tanpa melihat kecil atau besar permasalahan dari tamu.

Pada Grand Jatra Hotel Balikpapan, keluhan yang diutarakan tamu tentunya beragam sesuai dengan permasalahan yang ditemui selama menginap di hotel. Hal ini tentunya membutuhkan penyelesaian yang serius dan tanggap dari manajemen hotel. Frekuensi keluhan yang cukup sering ditemui membuat penulis tertarik untuk membahas mengenai penanganan keluhan yang dilakukan secara lebih mendalam dan rinci.

Penyusunan Tugas Akhir ini akan membahas lebih lanjut mengenai kinerja Grand Jatra Hotel Balikpapan dalam menangani keluhan tamu khususnya melalui *Front Desk Agent (FDA)*. Penanganan keluhan di Grand Jatra Hotel Balikpapan akan diteliti mulai dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku hingga kesulitan yang dihadapi oleh *Front Desk Agent (FDA)* dalam melaksanakan penanganan keluhan tamu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh *Front Desk Agent (FDA)* dalam melakukan penanganan keluhan tamu di Grand Jatra Hotel Balikpapan?
2. Apa saja hambatan/kesulitan yang dihadapi oleh *Front Desk Agent (FDA)* dalam menangani keluhan tamu di Grand Jatra Hotel Balikpapan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Sehubungan dengan latar belakang yang telah dijabarkan, maka tujuan yang ingin diraih dan kegunaan dari penulisan tugas akhir yakni:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh *Front Desk Agent (FDA)* dalam melakukan penanganan keluhan tamu di Grand Jatra Hotel Balikpapan.
 - b. Untuk mengetahui hambatan/kesulitan yang dihadapi oleh *Front Desk Agent (FDA)* dalam menangani keluhan tamu di Grand Jatra Hotel Balikpapan.
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan salah satu tahapan untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata, Program Studi Diploma III Perhotelan.

Pengalaman yang diperoleh mahasiswa selama perkuliahan baik secara teoritis maupun praktis dituangkan dalam bentuk penelitian akhir ini.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi rujukan, sumber informasi, dan bahan kepustakaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai tambahan informasi dan referensi bagi mahasiswa dan dosen dalam pengembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan bidang *Front Office*.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya terkait penanganan keluhan tamu pada bidang *Front Office*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian akan dilaksanakan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat dan komprehensif terkait topik yang akan dibahas.

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan kaidah pengambilan data dengan melakukan pengamatan atau penglihatan secara langsung oleh penulis di dalam kegiatan perusahaan yang sedang dilakukan, berupa prosedur pelayanan keluhan tamu yang dilakukan oleh *Front Desk Agent (FDA)* di Grand Jatra Hotel Balikpapan agar

mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga dapat dilakukan pengolahan informasi untuk melengkapi pembuatan tugas akhir.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2015). Pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan dengan *Front Desk Agent (FDA)* di Grand Jatra Hotel Balikpapan sebagai narasumber.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan topik tugas akhir yang dibahas sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir berupa penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data secara deskriptif. Penulis akan menggunakan hasil dari pengumpulan data-data yang telah didapatkan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Grand Jatra Hotel Balikpapan untuk menafsirkan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir oleh penulis berupa:

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

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan mengenai Penanganan Keluhan Tamu oleh Front Desk Agent di Grand Jatra Hotel Balikpapan yang telah dijabarkan pada bab 4, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Standar Operasional Prosedur yang dilakukan oleh *Front Desk Agent* dalam melakukan penanganan keluhan tamu di Grand Jatra Hotel Balikpapan

a. Jenis Penyampaian Keluhan Tamu

Dalam penyampiannya, jenis penyampaian keluhan dapat dibagi menjadi 2, yaitu penyampaian keluhan secara langsung dan penyampaian keluhan secara tidak langsung.

b. Standar

Standar yang diterapkan dalam penanganan keluhan tamu di Grand Jatra Hotel Balikpapan adalah untuk segera memecahkan masalah tamu (*to solve the guest problem immediately*), untuk menghindari komentar buruk dari tamu (*to avoid bad comment from the guest*), dan untuk melaksanakan aturan sesuai dengan ukuran dasar (*to implement standard set up*).

c. Prosedur

Adapun prosedur penanganan keluhan tamu yang diterapkan di Grand Jatra Hotel Balikpapan, yaitu mendengarkan keluhan tamu dengan benar dan teliti, jangan menyela (*listen to the problem, do not interrupt*), tetap bersikap sopan dan

sampaikan terima kasih karena tamu telah membawa permasalahannya kepada anda (*be sincere and thank the guest to bringing their problem to your attention*), meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami (*apologize for inconvenience*), menyebut nama tamu agar mereka merasa penting dan diperhatikan (*address the guest by name to make them feel important and recognized*), memusatkan perhatian pada permasalahan yang dimiliki tamu (*give the guest undivided attention to their problem*), mengabaikan kekasaran bahasa tamu dan jangan terbawa ke dalam argumentasi (*ignore rudeness and do not get into an argument*), menindaklanjuti keluhan tamu (*act immediately on the complaint*), serta memastikan keluhan tamu telah ditindaklanjuti, periksa apakah telah sesuai dengan keinginan tamu (*ensure that complaint is followed up, check if it has been to the guest's liking*).

1. Hambatan

Dalam menangani permasalahan tamu, ada beberapa hambatan yang dialami oleh *Front Desk Agent (FDA)* Grand Jatra Hotel Balikpapan, seperti:

- a. Sifat tamu yang temperamen ketika menyampaikan keluhan, solusinya dengan tetap bersikap tenang, tidak panik, dan berusaha untuk menstabilkan emosi tamu saat melakukan penanganan agar permasalahan dapat terselesaikan dengan kepala dingin.
- b. Ketidaksiapan kamar hotel
 - 1) Adanya masalah atau kerusakan fasilitas kamar, solusinya dengan mengkoordinasi perbaikan apabila dapat diselesaikan secepatnya atau segera memperbaiki dan membuka kamar *out of service* yang sedang dilakukan perawatan atau perbaikan ringan

- 2) *Expected Departure Guest* yang meminta *late check-out* dan menyebabkan kamar tidak dapat langsung dibersihkan, solusinya menyarankan tamu grup yang belum mendapatkan kamar untuk menunggu di kamar teman satu grupnya. Jika tamu tersebut bukan datang dengan grup, tamu dapat diberikan kompensasi berupa *sliced cake* atau *fruit platter*. Setelah kamar siap, meminta *bellboy/concierge* untuk mengantar *room key card* kepada tamu yang bersangkutan dan membantu membawa barang-barang tamu tersebut ke kamar tamu.
 - 3) *Expected Departure Guest* yang ingin melakukan *extend*, solusinya jika tersedia dan memungkinkan untuk segera memperbaiki dan membuka kamar *out of service* yang sedang dilakukan perawatan atau perbaikan ringan.
- c. Perlengkapan/barang pada kamar yang kurang lengkap, solusinya menghubungi *housekeeping* agar memprioritaskan pengantaran perlengkapan kamar tamu yang telah memasuki kamar yang fasilitasnya masih belum lengkap.
 - d. Kondisi fasilitas yang tidak dalam kondisi prima, solusinya melakukan perbaikan, perawatan, serta pergantian secara berkala dan sebaiknya saat hotel tidak dalam masa *high season* agar tidak mengganggu tamu.
 - e. Kurangnya staf hotel, solusinya dengan membuka lowongan pekerjaan dan melakukan perekrutan karyawan secara optimal, serta membuka lowongan pekerjaan *Daily Worker (DW)* dan *Casual*.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Grand Jatra Hotel Balikpapan, ada beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk penanganan keluhan tamu, yaitu:

1. *Front Desk Agent (FDA)* harus dapat menjaga relasi dan hubungan komunikasi antar setiap departemen di Grand Jatra Hotel Balikpapan agar meminimalisir terjadinya miskomunikasi antar departemen, terjadinya penyampaian keluhan dari tamu, serta penyelesaian permasalahan yang telah disampaikan oleh tamu dapat lebih efisien dan efektif.
2. Keluhan serupa yang terus-menerus disampaikan oleh tamu kepada pihak Grand Jatra Hotel Balikpapan tentunya perlu ditinjau lebih mendalam oleh pihak manajemen hotel dan perlu dicarikan solusi agar keluhan tamu tidak terulang kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, Elisabeth Nadia. 2016. *Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Candi Ijo Resort Hotel di Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman*. Yogyakarta: Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Azmi, Nur Ulul. 2012. *Sistem Informasi Reservasi Kamar pada Hotel Nusantara Jakarta*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia
- Frihatni, Andi Ayu, Irmayanti Sudirman dan Frengku Mandacan. 2021. Analisis Kinerja Keuangan Perhotelan Akibat Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, Vol. 7 (3)
- Hadi, W. 2014. Peranan *front desk agent* dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, Vol. 5(2).
- Haryandini, Yosefin Ni Wayan dan Ni Luh Putu Sri Widhiastuty. 2022. *Peranan Front Desk Agent dalam Penanganan Keluhan Tamu pada Hotel Swiss-Belinn Legian*. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*. Vol. 2 (1). pp: 27 – 33. ISSN 2807-5129.
- Hezron, Melani Putri. 2019. *Standar Pelayanan Front Desk Agent (Studi Deskriptif Tentang Standar Pelayanan Front Desk Agent di Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya)*. Surabaya: Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
- Insani, Yuda Dwi dan Ramdani Setiyasriski. 2020. Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*. Vol. 2 (1). E-ISSN: 2686-2522
- Kustini, H. (2017). *General hotel management*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lee, Fauzi. <https://pdfcoffee.com/pengertian-tamu-hotel-dan-jenis-jenis-tamu-hotel-pdf-free.html> diakses pada 29 Juni 2022
- Mulyadi, S. 2014. *Ekonomi Sumber Daya Manusia: Dalam Perspektif Pembangunan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, Vol. 4(1).
- Pratiwi, Putu Diana Ayu, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani, dan I Made Sucipta Adnyana. 2021. Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan *Front Office* di *The Westin Resort Nusa Dua Bali* Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, Vol. 10 (2), P-ISSN 2302-8343

- Putra, Andi Jasmana. 2018. Penanganan Guest Complint Oleh *Waiter / Waitress F&B Service* pada Café Cakra Restoran di Hotel Grand Legi Mataram. Mataram: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram
- Ridawan, Danny Antara Febrianto 2016. *Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Hotel Atlet dan Pusat Pelatihan Olahraga di Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Rendrawan et al. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Vol.3 (1), p-ISSN: 2654 – 9719
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafriani, Oza. 2016. Penanganan Keluhan Tamu oleh Karyawan *Front Office* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Padang: Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
- Tambunan, Muhammad Rudi. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Prosedur Edisi 2013*. Jakarta: Maiestas
- Wijayanti, Ani. 2019. *Modul Operasional Kantor Depan (OKD)*. Yogyakarta: Universitas Sarana Informatika PSDKU Yogyakarta