

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU
PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
I Gusti Agung Ayu Nadia Nanda Pratiwi
NIM 2215713153**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU
PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
I Gusti Agung Ayu Nadia Nanda Pratiwi
NIM 2215713153**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA** tepat pada waktunya.

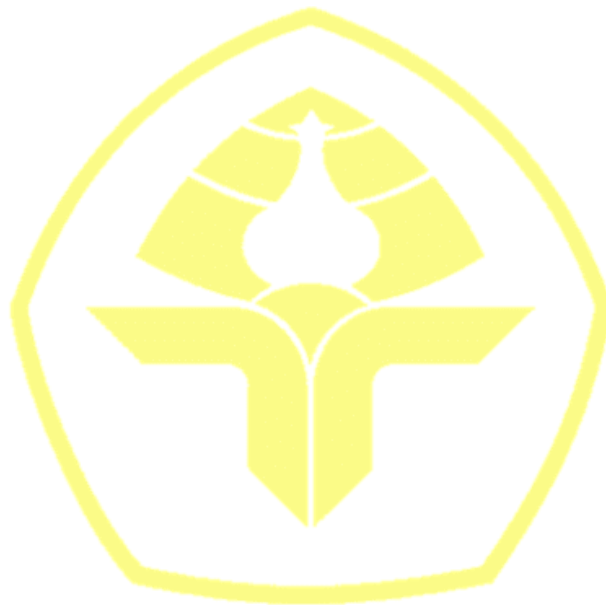
Adapun tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali .

Dalam Penyusunan Tugas Akhir ini Penulis menyadari bahwa terdapat banyak hambatan- hambatan yang di hadapi. Untuk dapat melewati hambatan tersebut penulis tidak lepas dari bimbingan, motivasi, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang bersangkutan dan membantu dalam penyusunan penelitian ini , diantaranya:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Dierktur Politeknik Negeri Bali .
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.MBA. Ph,D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si. Selaku dosen pembimbing I
4. Ibu Ni Ketut Suciani,SS,MPd Selaku dosen pembimbing II

5. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Bali, Khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Ibu Kadek Subakti Ningsih selaku HRD Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.
7. Bapak Dede Tri, Selaku *Supervisor Front office* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan guna tersusunnya Tugas Akhir ini.
8. Keluarga yang selalu menghibur, memberikan dorongan ,memberikan doa serta dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Arya, Puspita, Leoni, dan Windy yang selalu menemani dan memberikan dorongan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Kepada diri saya sendiri yang sudah mampu melewati berbagai macam rintangan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
11. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir

Penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna kesempurnaan karya tulis ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk para pembaca dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali.



Badung 2025

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA

Oleh:

I Gusti Agung Ayu Nadia Nanda Pratiwi

2215723153

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penanganan keluhan tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu di bagian *Front Office* dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu menerima keluhan dengan sikap ramah, mencatat detail permasalahan, mengonfirmasi ulang kepada tamu, berkoordinasi dengan departemen terkait, serta memberikan solusi yang cepat dan tepat. Hambatan yang dihadapi adalah keterbatasan komunikasi antarbagian dan keterlambatan dalam penyampaian informasi. Upaya yang dilakukan pihak hotel untuk mengatasinya meliputi peningkatan koordinasi antar departemen, pelatihan staf *Front Office*, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih konsisten. Dengan penerapan prosedur yang baik, penanganan keluhan dapat berjalan lebih efektif sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

Kata kunci: Prosedur, Penanganan keluhan, *Front Office*, Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, kepuasan

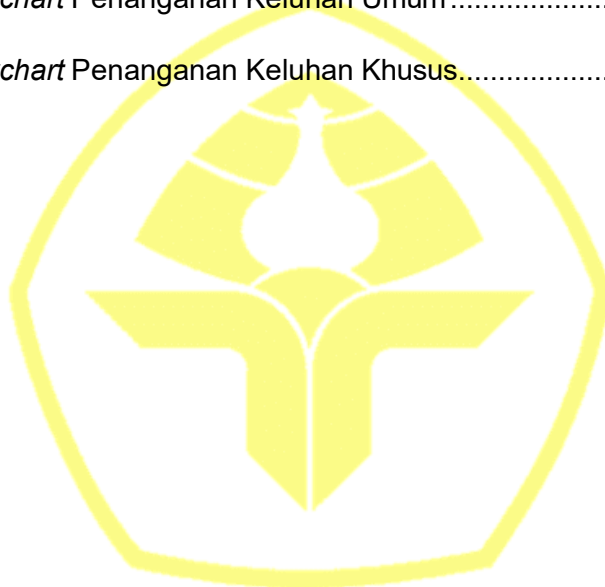
DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian.....	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	9
3. Data Penelitian.....	9
4. Metode Pengumpulan Data.....	10
5. Metode Analisis Data	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. <i>Customer Service</i>	14
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	14
2. Pengertian <i>Customer</i> (Tamu).....	15
3. Jenis -Jenis <i>Customer</i> (Tamu).....	16
B. <i>KELUHAN (Complaint)</i>	17
1. Pengertian <i>Keluhan (Complaint)</i>	17
2. Bentuk – Bentuk <i>Keluhan</i>	18
C. <i>Penanganan Keluhan (Complaint)</i>	20
1. Pengertian <i>Penangan Keluhan</i>	20
2. Teknik <i>Penanganan Keluhan</i>	21
D. <i>Aspek Penting Dalam Penanganan Keluhan</i>	22

E. Tahapan – tahapan Penanganan Keluhan (<i>Complaint</i>)	24
F. Hal- hal yang perlu diperhatikan agar tamu tidak Komplain.....	25
G. Pengertian <i>Front Office</i>	27
H. <i>Flowchart</i>	28
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	31
A. Sejarah Perusahaan	31
1. Visi.....	33
2. Misi	33
B. Bidang Usaha.....	34
1. <i>Front office</i>	34
2. Fasilitas kamar	35
3. Restoran &Bar	41
4. <i>Meeting Room</i>	42
C. Struktur Organisasi	45
1. Pengertian Organisasi	45
2. Tugas dan Wewenang Departemen <i>Front office</i>	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Kebijakan Perusahaan	48
B. Analisis dan Interpretasi Data	51
1. Peosedur penanganan keluhan tamu yang ada pada <i>department front office</i> di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort &Spa.....	52
2. Bentuk-bentuk keluhan yang dikeluhkan tamu kepada <i>department front office</i> pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	57
3. Solusi yang ditawarkan <i>department front office</i> kepada tamu yang mengeluh di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Simpulan.....	67
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

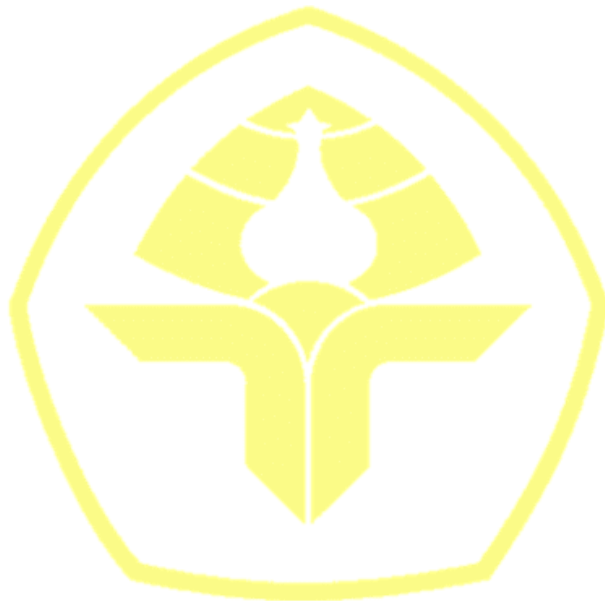
Gambar 1 .1 Lokasi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	8
Gambar 3.1 Hotel Jimbaaran Bay Beach Resort &Spa	29
Gambar 3.2 Logo Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	30
Gambar 3.3 <i>Front Office</i>	32
Gambar 3.4 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	43
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Penanganan Keluhan Umum	52
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Penanganan Keluhan Khusus.....	56



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

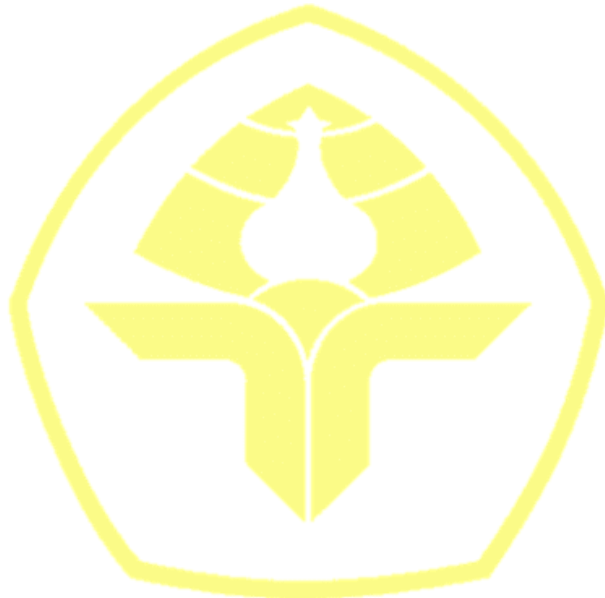
Tabel 2.1 Bentuk dan Keterangan <i>Flowchat</i>	28
Tabel 4.1 <i>Guest Complaint Report Department FO</i> pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa Periode Januari-Maret 2025.....	60
Tabel 4.2 <i>Guest Complaint Report Department FO</i> pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa Periode Januari-Maret 2025.....	62



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara	73
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	75
Lampiran 3 <i>Guest Comment Offline</i>	76
Lampiran 4 <i>VIP Request</i>	77
Lampiran 5 Surat Layak Ujian	78
Lampiran 6 Lembaran Bimbingan Tugas Akhir	80



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor yang memiliki peranan yang penting sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata. seperti yang kita ketahui bali merupakan sebuah pulau yang bisa dibilang hampir cukup banya menarik wisatawan untuk datang ke Bali tidak hanya itu budaya dan keindahan alam yang tertadap di Bali bukanlah suatu hal yang perlu di ragukan lagi. Banyak sekali wisatawan – wisatawan dari berbagai macam daerah yang suka datang dan berlibur di Bali dikarenakan kebudayaan dan keindahan alamnya. Melihat peluang bisnis dan pariwisata di Bali semakin meningkat, maka tidak heran jika para investor pun berusaha untuk mengembangkan, serta menawarkan produk atau jasanya agar para wisatawan yang datang ke Bali merasa puas dan nyaman.

Hotel adalah salah satu perusahaan yang memiliki berbagai fasilitas untuk menunjang pariwisata di Bali, yang biasanya tersedia di setiap daerah tujuan para wisatawan. Biasanya di dalam hotel memiliki berbagai fasilitas, seperti kamar, makan dan minum, kolam renang serta masih banyak lagi. Bisnis perhotelan di Bali

menunjukkan kemajuan yang sangat pesat dan merupakan salah satu bagian dari industri kepariwisataan itu sendiri. Dengan meningkatnya jumlah hotel maka semua hotel pun berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu yang berkunjung ke hotel. Pada dasarnya para tamu yang datang ke hotel untuk menginap pasti ingin mendapatkan tempat yang bersih dan nyaman. Tamu akan merasa senang dan puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik. Selain itu kepuasan tamu merupakan kunci kesuksesan dalam dunia bisnis perhotelan.

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa merupakan sebuah hotel mewah berbintang empat yang terletak ditepi pantai Kedonganan, Bali. Sebagai perusahaan jasa tentunya selalu mendorong perusahaan untuk lebih meningkatkan di dalam memberikan pelayanan. Tumbuhnya Industri perhotelan yang pesat membuat persaingan bisnis industri perhotelan sangatlah ketat. Hal ini membuat hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa harus selalu memperhatikan dan memberikan yang terbaik dalam kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan.

Namun pada kenyataannya masih saja ada tamu yang melakukan keluhan terhadap pelayanan yang di berikan oleh Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. Menurut (Kolter & Keller 2021) Keluhan adalah ungkapan ketidak puasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang diterima. Hal ini bisa terjadi diakibatkan

oleh dua faktor yakni yang pertama yaitu kenyataan yang diterima tamu tidak sesuai dengan kenyataan yang diterima tamu pada saat menginap di hotel dan Yang kedua kelalaian yang dilakukan oleh para karyawan hotel. Keluhan dari para tamu tersebut merupakan hal serius yang harus ditangani agar tidak meimbulkan *image* yang buruk bagi hotel.

Di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa ada sekitar satu sampai dua kali keluhan yang diterima dari tamu yang berbeda- beda. Keluhan tersebut ada yang berupa keluhan ringan dimana ini masih bisa diterima oleh tamu, hingga keluhan yang serius yang membuat tamu benar- benar kecewa dengan pelayanan hotel. Keluhan ringan yang sering terjadi di hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yaitu seperti kamar mandi yang kotor, pintu kamar yang tidak bisa dibuka, tv tidak bisa dinyalakan dan masih banya lagi. Keluhan ringan dari tamu yang menginap di hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa ini hampir terjadi beberapa kali dalam setiap hari. Beberapa tamu yang komplain datang ke *receptionist* hanya mengeluh hal yang tidak sesuai dengan mereka dan ingin segera agar cepat diperbaiki secepatnya. Ada juga keluhan berat yang sekiranya hanya dikeluhan satu kali dalam sebulan seperti *bellboy* yang salah menaruh barang, *staff front office* yang salah memberikan kunci kamar dan masih banyak yang lainnya lagi. Ini merupakan beberapa keluhan berat dari tamu yang menginap di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

Keluhan yang berat atau serius dari tamu biasanya jarang terjadi. Keluhan berat ini sangat sulit diselesaikan dalam waktu yang singkat, dan harus ditangani oleh atasan atau *manager* di perusahaan itu sendiri. Berbeda dengan penanganan tamu keluhan ringan karena masih bisa ditangani oleh staf perusahaan.

Keluhan merupakan suatu jalan bagi pihak perusahaan untuk bisa mengerti dan memahami apa keinginan tamu. Persaingan yang ketat mengharuskan para karyawan dituntut untuk dapat melayani para tamu dengan baik. Menurut (Zeithaml & Gremler, 2021) menyatakan bahwa menangani keluhan secara efektif bukan hanya dapat meredam ketidakpuasan tamu, tetapi juga menjadi peluang untuk meningkatkan kualitas layanan. Keluhan yang ditangani dengan baik bahkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas tamu terhadap hotel yang ditempatinya. Sebaliknya, jika keluhan diabaikan atau ditangani secara tidak profesional, dapat berdampak pada citra yang negatif serta hilangnya kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel tersebut.

Keluhan dari tamu merupakan hasil evaluasi atas keberhasilan dari hotel tersebut, oleh karena itu dalam penanganan bagian *receptionist* dituntut untuk memiliki kemampuan yang baik dari penanganan yang tepat untuk menghindari kesalahan paham sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Receptionist adalah seseorang yang pertama kali menyambut dan menerima tamu atau pengunjung yang datang ke hotel, memeriksa tamu yang masuk dan keluar, menyimpan, mendata, dan mencatat sesuatu yang penting menggunakan tanggan ataupun mendaftarkannya melalui sistem, lalu mencarikan kamar yang sesuai dengan keinginan tamu dan menyediakan berbagai informasi yang berhubungan dengan fasilitas dalam ataupun diluar hotel. Dalam sehari-hari, *receptionist* Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu yang menginap baik dalam hal pelayanan mengenai informasi hotel serta penanganan keluhan. Keluhan yang ditangani oleh bagian *receptionist* adalah keluhan yang terjadi akibat ketidaksesuaian pelayanan fasilitas, maupun informasi dari tamu selaku pelanggan.

Oleh karena itu, penting bagi setiap hotel untuk memiliki sistem dan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam menangani keluhan tamu. *Front office* staff perlu dibekali keterampilan komunikasi, empati, dan kemampuan *problem solving* agar dapat merespon keluhan secara efektif. Dengan pendekatan yang tepat, keluhan tamu dapat diubah menjadi hal balik yang berguna untuk pengembangan layanan hotel ke arah yang lebih baik.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Pada Departemen *Front office* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan tamu yang dilakukan oleh departemen *Front Office* pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort and Spa. serta bagaimana langkah-langkah yang diambil oleh staf *front office* dalam menyelesaikan keluhan tersebut. Maka demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen perhotelan serta dapat memberikan rekomendasi bagi para pengelola dalam meningkatkan pelayanan di departemen *front office*.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka pokok permasalahan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah Prosedur penanganan keluhan tamu yang ada pada departemen *Front office* di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?
2. Apa sajakah Bentuk- bentuk yang dikeluhkan tamu kepada departemen *Front office* pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?

3. Bagaimanakah solusi yang ditawarkan departemen *Front office* kepada tamu yang mengeluh di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui penanganan keluhan tamu yang ada pada *Front office* di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui Bentuk- bentuk keluhan yang disampaikan tamu pada bagian *Front office* di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.
3. Untuk mengetahui solusi yang ditawarkan *Front office* dalam menangani keluhan yang di sampaikan tamu pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan terkait penanganan keluhan pada bagian *Front office* khususnya dalam *menghandle* keluhan dari tamu.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi persyaratan kelulusan program studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait .

c. Bagi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan yang positif dan dapat dijadikan acuan dalam mengambil keputusan yang baik mengenai penanganan keluhan tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian



Gambar 11. 1 Lokasi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

Lokasi Penelitian ini adalah di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. Yang berlokasi di Jalan Pantai Kedonganan No.888, Kedonganan, Kuta, Badung,Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam Penelitian ini yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah penanganan keluhan tamu pada departemen *Front office* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif menurut (Sugiono 2021) adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan terhadap kondisi objek yang alamiah, dengan penelitian sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

Menurut (Sugiono 2021) data primer adalah data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh langsung dari sumber data yang

belum pernah diolah atau dianalisis sebelumnya , yaitu seperti pada bagian *Front office department* Jimbaran Bay Beach Resort& Spa. dimana penulis melakukan wawancara untuk mendapatkan data penelitian.

2) Data Sekunder

Menurut (Sugiharto 2021) data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, biasanya melalui dokumen atau informasi yang telah dikumpulkan dan dipublikasikan oleh pihak lain. Misalnya yaitu pada struktur organisasi

4. Metode Pengumpulan Data

a) Observasi

Menurut (Abdussamad 2021) Observasi Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sengaja terhadap objek yang diteliti. Dimana observasi ini dilakukan selama PKL yaitu 6 bulan pada hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

b) Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh informasi untuk kepentingan penelitian melalui tanya jawab antara pewawancara dengan informan atau narasumber.

Menurut Sugiono (2021:214) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pimpinan atau pihak berwenang atau pihak lain yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Wawancara ini dilakukan langsung dengan pihak yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti pada bagian *front office* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yaitu Pak Dede Tri dan Bapak Jordy Nerlanga. Sehingga dapat memperoleh data-data mengenai penanganan keluhan tamu pada departemen *front office* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. (lihat dalam lampiran 1)

c) Dokumentasi

Menurut (Arikunto 2021) Dokumentasi adalah cara memperoleh data melalui catatan tertulis, arsip, foto, laporan atau dokumen lainnya yang telah ada dan relevan dengan topik penelitian.(lihat pada lampiran 2)

d) Studi Kepustakaan

Menurut (Zed, 2021) Studi kepustakaan merupakan kegiatan menelaah informasi dari berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal, dokumen resmi, dan media lainnya untuk mendukung pemahaman dan landasan ilmiah penelitian. Misalnya membaca buku atau jurnal

yang terkait dengan penanganan keluhan tamu pada *department front office*.

5. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode deskriptif kualitatif yaitu pemecahan masalah dengan membuat deskripsi atau gambaran yang didasari oleh data-data dan informasi yang telah dikumpulkan sehingga akan dapat ditarik sebuah kesimpulan. Adapun tahapan analisis metode diskriptif kualitatif sebagai berikut:

a. Redukasi data (*data reduction*)

Menurut Saldaña (2022:34-38) Reduksi data atau data reduction merupakan proses analisis sistematis untuk mengidentifikasi segmen data yang signifikan dan memfokuskan pada elemen-elemen yang paling relevan dengan pertanyaan penelitian.

b. Penyajian data (*data display*)

Menurut (Miles dan Huberman 2013: 528), penyajian data merupakan proses penampilan sejumlah data hasil analisis yang telah disusun secara teratur sehingga memungkinkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan data.

c. Penarikan Kesimpulan / verifikasi

Menurut (Sugiyono 2013: 528) menjelaskan bahwa tahapan ini dimulai dengan verifikasi data melalui pencarian, pengujian, pengecekan, dan pemahaman kembali makna, pola, aturan, penjelasan, dan lain sebagainya. Kemudian, diakhiri dengan penarikan kesimpulan berupa deskripsi dari suatu objek dengan menunjukkan kejelasan hubungan kausalitas, hipotesis, atau teori dari objek yang sebelumnya masih kurang jelas

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, maka dapat ditarik suatu simpulan yaitu:

1. Ada dua prosedur penanganan keluhan pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yaitu :
 - a. Prosedur penanganan keluhan umum yang melalui 6 tahapan diantaranya mendengarkan dengan empati, mengakui keluhan, mengumpulkan informasi, menawarkan solusi, meng *follow up* keluhan dan mencatat keluhan.
 - b. Prosedur penanganan keluhan khusus yang melalui 5 tahapan diantaranya tamu mengajukan keluhan ke bagian *receptionist*, kemudian bagian *receptionist* menerima keluhan tamu, jika benar terjadi kesalahan maka *receptionist* segera menghubungi departemen yang bersangkutan, jika departemen yang bersangkutan tidak dapat menangani keluhan maka akan diambil alih oleh *supervisor* dan yang terakhir staf departemen yang bersangkutan akan menyampaikan kepada staf *receptionist* untuk di catat pada laporan masalah.

2. Bentuk- Bentuk keluhan di bagi menjadi tiga bentuk keluhan yaitu :

a. *Service complaint* (keluhan atas pelayanan)

Misalnya : keluhan atas kurang ramahnya *receptionist* dan *bellboy* salah menaruh barang tamu.

b. *Facility complaint* (keluhan atas fasilitas)

Misalnya: keluhan atas Ac tidak dingin , pintu kamar tidak bisa di buka, dan tv tidak bisa menyala.

c. Keluhan atas transportasi

Misalnya: keluhan adanya *miss pick up*

Beberapa keluhan diatas dikelompokkan ke dalam kategori yaitu :

a. Keluhan ringan

Misalnya : tv tidak bisa menyala, Ac tidak dingin, toilet kotor dan tidak ada selimut di kamar.

b. Keluhan berat

Misalnya : *bellboy* salah menaruh barang tamu dan resepsionis salah menuliskan nomor kamar pada *key jacket* sehingga membuat tamu salah masuk kamar.

3. Solusi yang ditawarkan departemen *front office* kepada tamu yang mengeluh di bagi menjadi dua bagian yaitu :

a. Solusi keluhan ringan yaitu :

1. Meminta maaf kepada tamu dan berjanji tidak akan mengulangi kesalahan yang sama.

2. Memeberikan tamu penjelasan atas kesalahan yang terjadi.

3. Menawarkan perbaikan atau berusaha memenuhi *request* tamu terkait masalah yang ada, misalnya: AC bocor memanggil *enggengering* , tidak ada handuk menginfokan *team housekeeping*

b. Keluhan berat yaitu :

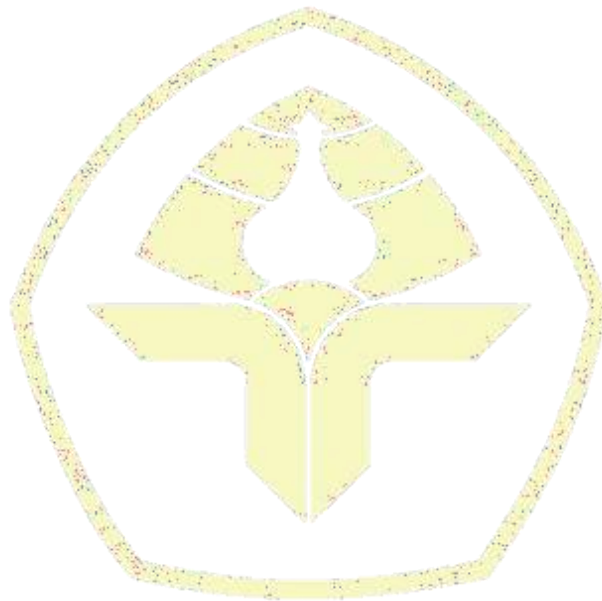
1. Meminta maaf sebesar- besarnya kepada tamu
2. Memberikan tamu penjelasan atas kesalahan yang terjadi
3. Memberikan *apologies letter* atas kesalahan yang terjadi
4. Memberikan *compliment* kepada tamu berupa *fruit basket* ke dalam kamar tamu atau memberikan pelayanan dengan fasilitas hotel yang lebih bagus dan terbaik secara gratis.

B. Saran

Adapun saran – saran yang dapat penulis berikan dalam mengurangi terjadinya keluhan pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa adalah :

1. Hendaknya setiap bagian di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa perlu lebih meningkatkan pelayanan prima dalam meng*handle* tamu serta lebih meningkatkan dalam melakukan koordinasi yang lebih baik dengan bagian departemen lainnya yang ada di perusahaan agar mudah melakukan pengecekan jika terjadi kesalahan dalam melayani tamu dan dapat dengan mudah menangani keluhan dari tamu .
2. Hendaknya bagian *receptionist* pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa lebih mengoptimalkan dalam hal mencatat dan

memasukan data- data mengenai jenis keluhan yang terjadi tiap bulannya. Kemudian data – data tersebut akan di kategorikan dan di simpan dalam *file front office* tiap bulannya.sehingga pihak perusahaan dapat mengetahui keluhan yang sering terjadi tiap bulannya. Bentuk keluhan tersebut dapat digunakan untuk menjadi acuan dalam memperbaiki mutu pelayanan pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

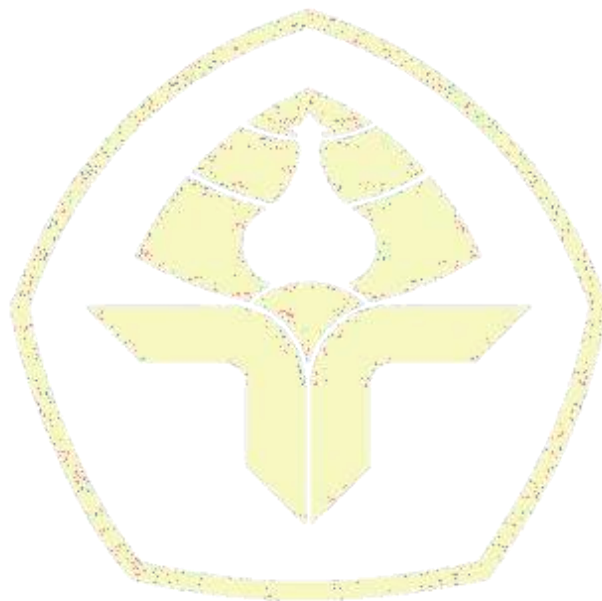


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Arikunto, S. 2021. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiyanto. 2021. *Manajemen Layanan Dan Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gaspersz, V. 2021. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Greenberg, J. 2021. *Behavior in Organizations*. New Jersey: Pearson Education.
- GuestPro. 2023. *Hotel Customer Service Guidelines*. www.guestpro.com.
- Hamidin, Pahlevy dalam (Rusmawan 2021:48), Menyatakan. "Pengertian Diagram Alir Data." : 44.
- Handayani, N. 2023. *Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kaihatu, T S. 2015. *Perilaku Konsumen Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Kolter & Keller, K. L., P. 2021. *Marketing Management (15th Ed.)*. Pearson Education Limited.
- Kusdiana Sari, Lia, Titik Akiriningsih, and Basrawi Yudi Nugroho. 2021. "Pengaruh Strategi Service Center Dalam Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tamu Pada Resinda Hotel Karawang." *Jurnal Pariwisata Indonesia*.
- Kusumawati. 2021. *Operasional Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, M D. 2016. *Strategi Penanganan Keluhan Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, E. 2021. *Manajemen Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiharto, A. 2021. *Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sukamerta & Andiani, N. M., I W. 2021. *Jurnal Strategi Pelayanan Prima Di Industri Perhotelan*. Denpasar: Udayana University Press.
- Suyanto. 2021. *Manajemen Operasional Hotel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yulianto, R. 2021. *Manajemen Pelayanan Prima*. Surabaya: Unesa Press.
- Zeithaml Bitner, M. J., & Gremler, D. D., V A. 2021. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (8th Ed.)*. New York: McGraw-Hill.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI