

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN GUEST COMPLAINT**  
**OLEH ROOM ATTENDANT DI MERUMATTA SENGGIGI**  
**LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Joharni**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITENIK NEGERI BALI**  
**LOMBOK BARAT**  
**2025**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN GUEST COMPLAINT**  
**OLEH ROOM ATTENDANT DI MERUMATTA SENGGIGI**  
**LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Joharni**  
**NIM. 2215903023**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITENIK NEGERI BALI**  
**LOMBOK BARAT**  
**2025**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN GUEST COMPLAINT**  
**OLEH ROOM ATTENDANT DI MERUMATTA SENGGIGI**  
**LOMBOK**

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Joharni**  
**NIM. 2215903023**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**LOMBOK BARAT**  
**2025**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul penanganan *guest complaint* oleh *room Attendant* di Merumatta Senggigi Lombok ini dengan baik dan tepat pada waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan *guest complaint* oleh *room Attendant* di Merumatta Senggigi Lombok untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd., selaku Korprodi PSDKU DIII Perhotelan Kabupaten Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Budiman, S.ST.Par.,M.M, selaku Koordinator Pelaksana PSDKU Lombok Barat yang memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Drs, Dewa Made Suria Antara, M.Par selaku Dosen Pembimbing I. Terimakasih atas segala bimbingan dan arahnya sehingga tugas akhir ini dapat selesai seperti yang diharapkan.
7. Agus Khazin Fauzi, SE.,M.AK. selaku Dosen Pembimbing II. Terimakasih atas segala bimbingan dan arahnya sehingga tugas akhir ini dapat selesai seperti yang diharapkan.
8. Sri Martini selaku Human Resource Manager Merumatta Senggigi Hotel yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk observasi dalam penyusunan tugas akhir di Merumatta Senggigi Lombok.
9. I Made Suastawa selaku Housekeeper di Merumatta Senggigi Lombok yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan selama penulisan Tugas Akhir.
10. Ni Luh Sri Widyahari selaku sekretaris Housekeeping Merumatta Senggigi Lombok yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan selama penulisan Tugas Akhir.

11. Seluruh staf Merumatta Senggigi Lombok yang telah memberikan penulis kesempatan dan pengarahan selama kegiatan Penyusunan Proposal Tugas Akhir.
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
13. Sabaruddin dan Nasa, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
14. Johan Firmansyah, kaka kandung dari penulis yang telah mendukung dari segi materi maupun semangat.
15. Mastyka, Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada kakak ipar tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi selama proses penyusunan tugas akhir ini. Kehadiran, perhatian, dan semangat yang diberikan menjadi dorongan berharga bagi penulis untuk tetap berusaha menyelesaikan ptugas akhir ini dengan sebaik-baiknya.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Mataram, 20 Januari 2025

Penulis



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat .....	7
D. Metode Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Hotel .....	10
B. Housekeeping .....	14
C. Room Attendant .....	15
D. Tamu.....	17
E. Complaint .....	18
F. Penanganan Complaint.....	19
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>20</b>
A. Sejarah Hotel dan Lokasi .....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	21
C. Fasilitas Hotel .....	23
D. Struktur Organisasi.....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>28</b>
A. Penanganan Guest Complaint oleh Room Attendant di Merumatta Senggigi Lombok. ....	28

B. Kendala Yang Dihadapi Room Attendant Dalam Penanganan Guest Complaint Di Merumatta Senggigi Lombok .....	39
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>40</b>
A. Simpulan.....	40
B. Saran.....	20
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar.....	23
---------------------------	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Merumatta Senggigi Lombok .....	21
Gambar 4.1 Finger Print.....	21
Gambar 4.2 Contoh Salah Satu Seragam Karyawan .....	29
Gambar 4.3 Contoh Grooming .....	30
Gambar 4.4 Morning Briefing .....	31
Gambar 4.5 Trolley Room Attendant.....	32



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Merumatta Senggigi Lombok .....	22
Gambar 1.2 Mendorong Trolley .....	22
Gambar 1.2 Making Bed.....	23
Gambar 1.2 Membersihkan Lantai Kamar .....	23



POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang memiliki kekayaan alam yang luar biasa seperti ribuan pulau, pantai yang luas, hutan dengan keanekaragaman satwa di dalamnya, bahkan keunikan budaya, suku dan kekayaan kuliner yang dimiliki berpotensi menjadi obyek wisata dan mendukung perkembangan pariwisata (Rahma, 2020).

Pariwisata pada dasarnya merupakan aktivitas perjalanan seseorang ke lokasi yang berbeda dari tempat tinggalnya, dengan tujuan rekreasi, bisnis, atau pendidikan. Aktivitas ini mencakup berbagai kegiatan, seperti menginap di hotel, menjelajahi objek wisata, menikmati kuliner lokal, serta berinteraksi dengan budaya dan lingkungan yang berbeda (Ismayanti, 2020).

Bagi untuk menunjang perkembangan pariwisata keberadaan industri perhotelan sangat diperlukan dan hal itu menjadi peluang bisnis yang mulai terbuka secara luas sehingga bisnis industri perhotelan telah mendorong para pengusaha untuk memperbanyak mendirikan industri perhotelan baik skala nasional maupun internasional yang salah satunya berada di daerah wisata Senggigi (Travel, 2025).

Merumatta Senggigi Lombok merupakan hotel Bintang empat yang berlokasi di Jalan Pantai Senggigi, Batu Layar, Lombok Barat. Jumlah kamar yang dimiliki sebanyak 166 jumlah kamar dengan tipe yang berbeda-beda. Merumatta Senggigi Lombok berjarak 10 menit berkendara dari Pantai

Senggigi, Merumatta Senggigi Lombok memiliki pantai pribadi, kolam renang, dan bar. Akomodasi ini juga menawarkan fasilitas spa dan kegiatan luar ruangan seperti bersepeda dan snorkeling. Wi-Fi gratis dapat diakses di seluruh area properti. Restoran di dalam resor termasuk Rinjani Restaurant, yang menawarkan pemandangan taman, kolam renang, dan laut serta menyajikan masakan Eropa dan Asia. Basilico Italian Sunset Cafe menyajikan hidangan otentik Italia dengan pilihan anggur. Beach Comber Brasserie menawarkan makanan laut segar. Layanan sarapan di kamar juga tersedia. Merumatta Senggigi Lombok berjarak 2,2 km dari Pura Batu Bolong dan 14,2 km dari Bukit Malimbu. Bandara terdekat adalah Bandara Internasional Lombok yang berjarak 47,7 km dari hotel. Antar-jemput bandara tersedia dengan biaya tambahan.

Merumatta Senggigi Lombok memiliki beberapa departemen seperti *back office* dan operasional departemen. *Back office departemen* terdiri dari *finance, purchasing, human resource departement* dan *sales & marketing*. Sementara itu bagian operasional terdiri dari *front office, housekeeping* dan *food & beverage* (Putra, 2023). Departemen-departemen tersebut mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan satu sama lain sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik. *Housekeeping* merupakan salah satu departemen penting di hotel yang memiliki tugas utama menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar maupun area umum agar tamu merasa puas selama menginap fungsi *housekeeping* tidak hanya terbatas pada pembersihan.

*Housekeeping* juga berperan sebagai penyampai informasi dan penghubung antar departemen. Misalnya, ketika seorang tamu menyampaikan keluhan bahwa AC di kamar tidak berfungsi dengan baik (tidak dingin, bocor, atau menimbulkan suara bising), maka *room attendant* atau petugas *housekeeping* yang menerima informasi tersebut harus segera menanggapi dengan sikap ramah. Setelah itu, *housekeeping* akan mencatat keluhan dan meneruskannya ke departemen *Engineering/Maintenance* yang memang memiliki fungsi memperbaiki kerusakan teknis (Vicky, 2023).

Saat tamu menginap di hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan, sehingga kepuasan terhadap pelayanan atas jasa atau produk yang diberikan dari hotel akan berdampak terhadap tingkat hunian hotel tersebut, begitupun sebaliknya jika tamu merasa tidak nyaman maka hotel yang ada akan sepi pengunjung (Pramudia & Semara, 2023). Merujuk hal itu, salah satu departemen yang langsung berhubungan dengan tamu adalah *housekeeping*. Menurut (Rainaldi, 2019) *housekeeping* adalah departemen yang bertugas untuk menangani bagian kamar maupun ruangan yang disewa oleh tamu, dengan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar sehingga departemen *housekeeping* mempunyai fungsi yang sangat penting dalam sebuah hotel dikarenakan dengan adanya departemen tersebut dapat memberikan pelayanan, kebersihan, maupun kenyamanan kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel.

Departemen *housekeeping* terbagi atas beberapa section seperti *room section* yang tugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan kamar,

menata, melengkapi amenities dan mendekorasi kamar hotel sesuai *request* tamu, *public area* yang dikelola oleh bagian *public area section* yang khusus menjaga kebersihan lingkungan atau area hotel seperti *corridor*, *restaurant*, toilet umum dan lift hotel, serta *laundry* yang tugas dan fungsinya mencuci seluruh *linen* hotel dan menerima jasa mencuci pakaian tamu yang ingin mencuci (Melia & Yusrizal, 2024).

Bahwa keluhan yang terjadi lebih banyak mengenai kebersihan dan kenyamanan kamar. Hal ini dikarenakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* tidak memperhatikan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing diantaranya kurangnya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar kepada tamu. Terkadang setiap harinya ada *complaint* dari tamu yang mengeluh tentang kebersihan kamar yang selalu terlambat dibersihkan mau pun yang kurang maksimal kebersihannya (Linda, 2018). Atas dasar hal tersebut, penelitian ini lebih memfokuskan pada bagian *room section* dikarenakan penulis ingin mendalami penanganan *guest complaint* dan mengetahui bagaimana cara menyelesaikan *guest complaint* tersebut dengan baik yang dilakukan oleh *room attendant*.

*Room attendant* atau yang dikenal dengan petugas kamar merupakan orang yang bertugas dalam membersihkan, menata dan memenuhi keperluan pengunjung (aminities) di dalam ruangan dan akan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *Standart Opersional Procedure* (SOP) yang berlaku di hotel. Keluhan-keluhan tamu yang berkaitan dengan kebersihan kamar maka *room attendant* harus segera menangani dan memperbaiki layanan pada bagian

kebersihan kamar dan kenyamanan tamu mengingat begitu pentingnya penanganan keluhan tamu demi menjaga kualitas dan kuantitas dari jasa yang diberikan. Kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan sangat tergantung pada sumber daya manusia sehingga prinsip penempatan sumber daya manusia harus tepat dan sesuai dengan kemampuannya seperti penempatan di bagian *room attendant*.

Beberapa penelitian yang menjadi rujukan peneliti dalam hal penanganan *guest complaint* diantaranya penelitian yang telah dilakukan oleh Insyani, (2024) menemukan bahwa cara penanganan *guest complaint* dengan mendengarkan keluhan tamu secara saksama yang menjadi keluhan tamu lalu berikan empati dan meminta maaf setelah meminta maaf mengambil tindakan kepada keluhan tamu tersebut. Penelitian Pramudia & Semara (2023) menemukan hasil bahwa permasalahan yang sering terjadi pada saat menangani *guest complaint* karena kurangnya memperhatikan SOP yang telah dibuat oleh hotel maka dari itu menerapkan system pengecekan setiap selesai mengerjakan kamar tersebut. Penelitian lainnya oleh (Linda, 2018) menemukan masih banyaknya *room attendant* belum mengetahui cara meningkatkan mutu pelayanan sehingga masih banyak tamu yang kurang puas dengan pelayanan *room attendant* dikarenakan kurangnya pengawasan *supervisor* terhadap *room attendant* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di departemen *housekeeping* Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

Pada Tugas Akhir pertama pembanding pertama yang sebelumnya telah ditulis oleh (Ketut, 2023) yang berjudul ” Penanganan Complaint Room

Cleanliness Oleh Guest Service Agent Di Aksari Resort Ubud ” terdapat persamaan TA Ketut dengan TA penulis. Persamaannya yaitu sama-sama melakukan penanganan *guest complaint* dan langkah penanganan *guest complaint*, sedangkan perbedaannya berupa hotel dan orang yang menangani complaint yang berfokus pada *complaint cleanliness* sedangkan TA penulis membahas yang menangani *complaint*.

TA kedua yang menjadi pembanding yang di tulis oleh (Gunadarma, 2023) yang berjudul ” Penanganan Pembersihan Kamar Vacant Dirty Oleh Villa Boy Di Hotel the Royal Pita Maha Ubud” persamaan yaitu sama dengan membahas penanganan complaint yang menyelesaikan adalah *roomboy* nya, untuk perbedaannya adalah isi yang di bahas dan complaintnya.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul mengenai “Penanganan *Guest Complaint* oleh *Room Attendant* di Merumatta Senggigi Lombok”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah cara penanganan *guest complaint* oleh *room Attendant* di Merumatta Senggigi Lombok?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi *room Attendant* saat menangani *complaint* dan solusinya?

### C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan *guest complaint* oleh *room Attendant* di Merumatta Senggigi Lombok adalah sebagai berikut:

#### 1. Tujuan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Menjelaskan cara penanganan *guest complaint* oleh *room attendant* di Merumatta Senggigi Lombok.
- b. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh *room Attendant* pada saat menangani.

#### 2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

##### a. Mahasiswa

- 1) Salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Meningkatkan pemahaman tentang *housekeeping department* terutama pada saat ada *complaint*.
- 3) Mengetahui kendala apa saja yang dihadapi pada saat menangani *guest complaint*.

##### b. Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan Tugas Akhir bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang ingin mengetahui bagaimana cara penanganan *guest complaint* pada *housekeeping department* di Merumatta Senggigi Lombok.
- 2) Sebagai tambahan referensi pengetahuan bagian akademik di kampus Politeknik Negeri Bali.

### c. Perusahaan Merumatta Senggigi Lombok

Adapun manfaat penulisan Tugas Akhir bagi Perusahaan Merumatta Senggigi Lombok antara lain:

- 1) Sebagai bahan masukan bagi hotel Merumatta Senggigi Lombok untuk meningkatkan *pelayanan guest complaint* Merumatta Senggigi Lombok.
- 2) Menjadi sarana evaluasi terhadap kinerja karyawan agar dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

## D. Metode Penulisan

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan kepustakaan.

### 1. Metode pengumpulan data

#### a. Metode Observasi

Observasi adalah kegiatan untuk meninjau, mengawasi, dan meneliti suatu objek, sehingga mendapat data yang sifatnya valid, selain itu, observasi juga kerap diartikan sebagai kegiatan pengamatan yang dilakukan manusia pada objek terkecil di dalam kehidupan, sehingga intinya observasi ini mengkaji peristiwa dan aktivitas

tertentu. Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan langsung dengan disertai catatan terhadap situasi atau peristiwa yang terjadi di Merumatta Senggigi Lombok., Dalam hal ini peneliti ingin mengamati bagaimana pelayanan *guest complaint* yang berlaku di kamar tersebut Salma, (2023).

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang sering digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari seseorang atau kelompok orang. Wawancara dapat dilakukan secara lisan atau tertulis, dan dapat dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang yang disebut *interview* (Gumilang, 2021), metode ini merupakan metode pengumpulan data atau informasi dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden (narasumber), dengan *housekeeper; room attendant* pada *housekeeping department* yang berkaitan dengan penanganan *guest complaint* di Merumatta Senggigi Lombok.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan membaca literatur atau catatan dan laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan mencakup jumlah *complaint, complaint* apa saja yang sering di tangani dan bagaimana cara penanganan *guest complaint*.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut (Widayat, 2020) metode analisis data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu cara menganalisis data dengan memaparkan data secara lengkap sehingga mendapatkan kesimpulan yang tepat. Dalam hal ini memaparkan atau menguraikan data-data yang diperoleh mengenai penanganan *guest complaint* oleh *room Attendant* pada *housekeeping department* di Merumatta Senggigi Lombok.



POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V KESIMPULAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses penanganan guest complaint di Merumatta Senggigi Lombok dapat dilakukan dengan tiga tahapan meliputi :
  - a. Tahap persiapan yang merupakan tahap awal yang dilakukan oleh *room attendant* terdiri dari melakukan absensi, memakai baju sesuai seragam yang telah di tetapkan departemen masing-masing, memeriksa *grooming* yang sudah sesuai standar penampilan diri, mengikuti *morning briefing* setiap pagi sebelum *room attendant* mengerjakan kamar tamu, mempersiapkan *trolley*, dan mempersiapkan peralatan kerja.
  - b. Tahap pelaksanaan yang merupakan tahapan penanganan *guest complaint* di Merumatta Senggigi Lombok yang dilakukan dengan metode *HEAT (Hear Them Out, Emphatize. Apologize, and Taking Action and Follow Up)*, yaitu dari menyapa tamu, mendengarkan keluhan tamu, bersimpati, memberikan permintaan maaf, ditindak lanjutin permasalahan tersebut, memberikan konfirmasi kepuasan tamu dan mengucapkan terima kasih.
  - c. Tahap akhir yang merupakan tindak lanjut dari *room attendant* untuk memastikan keluhan tamu telah ditangani dengan baik dan tamu merasa

puas, melakukan tindakan pencegahan agar keluhan serupa tidak terjadi lagi dan setelah itu dilakukan evaluasi terhadap penanganan keluhan untuk perbaikan di masa mendatang.

2. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *guest complaint* oleh *room attendant* yaitu :

- a. Penguasaan bahasa asing yang kurang dimiliki oleh *room attendant* sehingga permasalahan yang dihadapi oleh tamu tidak dapat terselesaikan dengan cepat dan bisa berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, maka *room attendant* biasanya menggunakan aplikasi *google translate* untuk mempermudah proses komunikasi antara tamu dengan *room attendant*.
- b. Kerusakan AC yang sering dikeluhkan oleh tamu seperti, tidak mengeluarkan udara dingin, bocor, atau mengeluarkan suara bising, hal ini dapat mengganggu kenyamanan tamu. Biasanya *room attendant* mengambil tindakan dengan mencatat keluhan tamu dan sebelum membuat kamar *ready* mengecek terlebih dahulu apakah AC berfungsi dengan baik.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penanganan *guest complaint* oleh *room attendant* di Merumatta Senggigi Lombok yaitu:

1. Memberikan pelatihan bagi karyawan dalam hal penguasaan bahasa asing seperti Bahasa Inggris, Eropa, Cina, Korea, Thailand dan Amerika, sehingga diharapkan dapat mempermudah *room attendant* dalam berkomunikasi secara efektif dengan tamu dari berbagai negara dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu secara keseluruhan.
2. Meningkatkan perhatian terhadap perawatan dan pemeliharaan rutin unit pendingin udara di setiap kamar. Pemeriksaan berkala seperti pembersihan filter, pengecekan tekanan freon, serta evaluasi kondisi mesin dan kabel listrik dapat membantu mendeteksi potensi kerusakan. Selain itu, penting bagi hotel untuk memiliki tim teknisi yang responsif dan terlatih dalam menangani masalah teknis dengan cepat dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Campbell, K. (2024). *Menangani Keluhan Tamu dengan Cara yang Memenangkan*.  
<https://www.cvent.com/en/blog/hospitality/handling-guest-complaints>
- Firdausi, N. I. (2020). Housekeeping Lotus Desaru Beach Resort & Spa. In *Kaos GL Dergisi* (Vol. 8, Issue 75).  
<https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798>  
<https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002>  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049>  
<http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391>  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Gumilang. (2021). *Pengertian Wawancara: Jenis, Teknik, dan Fungsinya*.  
<https://www.gramedia.com/literasi/wawancara/>
- Gunadarma, nak A. (2023). *Penanganan Pembersihan Kamar Vacant Dirty Oleh Villa Boy Di Hotel the Royal Pita Maha Ubud*.
- Ismayanti. (2020). *Dasar-Dasar Pariwisata (Sebuah Pengantar)*.  
[http://repository.usahid.ac.id/322/1/Draf Buku Dasar-dasar Pariwisata - Ismayanti %281%29.pdf](http://repository.usahid.ac.id/322/1/Draf%20Buku%20Dasar-dasar%20Pariwisata%20-%20Ismayanti%281%29.pdf)
- Kasavana. (2023). *8 Jenis Jenis Tamu Hotel Beserta Sumber Penjualannya*.  
[https://www.guestpro.id/en/jenis-jenis-tamu-hotel/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.guestpro.id/en/jenis-jenis-tamu-hotel/?utm_source=chatgpt.com)
- Ketut, I. A. A. P. (2023). *Tugas Akhir Penanganan Complaint Room Cleanliness Oleh Guest Service Agent*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Maing, D. (2020). Housekeeping Deepartemen. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2), 1–4. [http://www.unpcdc.org/media/15782/sustainable procurement practice.pdf](http://www.unpcdc.org/media/15782/sustainable_procurement_practice.pdf)  
<https://europa.eu/capacity4dev/unep/document/briefing-note-sustainable-public-procurement>  
<http://www.hpw.qld.gov.au/SiteCollectionDocuments/ProcurementGuideIntegratingSustainabilit>
- Rahma, A. A. (2020). Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata Di Indonesia. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 12(1), 1.  
<https://doi.org/10.22146/jnp.52178>
- Republik Indonesia, M. K. dan P. (2021). Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik

Indonesia. *Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata*, 4(1), 88–100.

- Rumekso, N. (2019). *Pengertian Room Attendant*. 14. [https://repository.unair.ac.id/99865/4/4.BAB\\_I\\_PENDAHULUAN.pdf#:~:text=1.5.2 Pengertian Room Attendant Menurut Sulastiyono \(2011\),menjaga kebersihan%2C kerapian%2C dan kelengkapan kamar tamu.](https://repository.unair.ac.id/99865/4/4.BAB_I_PENDAHULUAN.pdf#:~:text=1.5.2%20Pengertian%20Room%20Attendant%20Menurut%20Sulastiyono%20(2011),menjaga%20kebersihan%20kerapian%20dan%20kelengkapan%20kamar%20tamu.)
- Salma. (2023). *Observasi Pengertian, Jenis, Tujuan, Ciri, dan Manfaatnya*. <https://penerbitdeepublish.com/pengertian-observasi-dan-jenis-jenisnya/>
- Sumber Reservasi Di Hotel 88 Kedungsari Surabaya, 2355 (2024). <https://mpar.upi.edu/pengaruh-online-travel-agent-travel>
- Travel, T. L. (2025). *Pantai Senggigi Lombok Yang Mempesona*. <https://www.thelangshtravel.com/Pantai-Senggigi-Lombok/>.
- Vicky, A., Putranto, D., & Milawati. (2023). Peran Housekeeping Menghadapi Komplain Tamu Kamar. *Jurnal Lemondial Business School*, 9. <https://doi.org/10.3333/lbs.v9i3>
- Widayat, . Agustini Sally. (2020). Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015*, 5(3), 248–253.
- Yohannes, M. (2020). *Pengertian Hotel, Jenis, dan Klasifikasinya*. [com/id-id-explore/tips/klasifikasi-jenis-jenis-hotel-acc/27223](https://www.id-id-explore.com/id-id/explore/tips/klasifikasi-jenis-jenis-hotel-acc/27223)



POLITEKNIK NEGERI BALI