

**ANALISIS PENANGANAN GUEST COMPLAIN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI FRONT
OFFICE DEPARTEMEN TERHADAP TAMU DI HARRIS
HOTEL BATAM CENTER**

SKRIPSI

**Disusun Oleh :
JESEL ERLANGGA BAHTERA ANGSANA
NIM : 20064037**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | ii |
| PERSETUJUAN | iii |
| POLITEKNIK NEGERI MANADO | iv |
| PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN | iv |
| PENGESAHAN | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | vi |
| BIOGRAFI | vii |
| ABSTRACT | viii |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 6 |
| 2.1.1 Pengertian Hotel..... | 6 |
| 2.1.2 Definisi Front Office..... | 6 |
| 2.1.3 Peran Front Office Terhadap Hotel..... | 6 |
| 2.1.4 Definisi Guest Complaint..... | 6 |
| 2.1.5 Definisi Staff / Pegawai..... | 7 |
| 2.1.6 Definisi Kualitas Pelayanan..... | 7 |
| 2.1.7 Definisi Optimalisasi..... | 7 |
| 2.1.8 Definisi Kepuasan Tamu / Pelanggan..... | 7 |
| 2.2 Penelitian Sebelumnya..... | 8 |
| 2.3 Kerangka Berpikir..... | 10 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 13 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 13 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 13 |
| 3.3 Jenis Data | 13 |
| 3.4 Sumber Data | 13 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 14 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 15 |
| 4.1 Gambaran umum perusahaan | 15 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat | 16 |
| 4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan | 17 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan..... | 17 |
| 4.1.4 Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Ketenagakerjaan | 17 |
| 4.1.5 Fasilitas HARRIS Hotel Batam Center | 22 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 24 |
| 4.2.1 Guest Complain yang di Terima | 24 |
| 4.3 Analisa Data..... | 31 |
| 4.3.1 Analisis Hasil Observasi..... | 31 |
| 4.3.2 Kualitas pelayanan FDA di HARRIS Hotel Batam Center | 33 |
| 4.4 Pembahasan | 34 |
| BAB V PEMBAHASAN | 39 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 39 |
| 5.2 Saran..... | 39 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 41 |
| LAMPIRAN..... | 42 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah bagian dari *Hospitality Industries* yang berarti pelayanannya lebih mengutamakan kenyamanan tamu serta keramahan *staff* hotelnya. Serta kepuasan tamu atau *guest satisfaction* sangat penting pada industri perhotelan. Selain dari pelayanan yang baik keramahan serta kesopanan dari *staff* hotel adalah tolak ukur kenyamanan sebuah hotel.

Front Office Department merupakan departemen yang pertama kali menyambut dan mengurus keperluan kamar tamu. *Front Office Department* sebagai *image* dan ujung tombak sebuah hotel karena untuk pertama kali bagi tamu berinteraksi dengan *staff* hotel pada saat memasuki hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan selain itu, kemampuan semua karyawan *Front Desk* untuk berkomunikasi dengan baik sangat penting untuk menjalankan fungsi, tugas, dan tanggung jawab mereka. Kemampuan ini sangat penting untuk memberikan kesan baik maupun buruk terhadap tamu hotel sebelum mereka mendapatkan pelayanan dan pengalaman lainnya saat mereka menginap di hotel.

Front Desk Agent adalah seorang *staff* dalam industri perhotelan yang merupakan salah satu *section* dalam *Front Office Departement* yang bertanggung jawab untuk melayani tamu hotel di meja depan atau *Front Desk*. Tugas utamanya meliputi proses *check-in* dan *check-out* tamu, memberikan informasi tentang fasilitas hotel dan layanan yang tersedia, menangani reservasi, serta menanggapi pertanyaan dan permintaan tamu dengan ramah dan efisien. Mereka juga sering kali menjadi titik kontak pertama bagi tamu yang membutuhkan bantuan atau memiliki

keluhan. Kemampuan komunikasi yang baik, penerimaan yang luas, serta keterampilan *multitasking* sangat penting dalam peran ini.

Guest Complaints (keluhan tamu) adalah persoalan atau ketidakpuasan yang diungkapkan oleh tamu terkait pengalaman mereka di hotel atau tempat penginapan lainnya. Keluhan dapat bervariasi mulai dari ketidakpuasan terhadap pelayanan, fasilitas yang tidak memenuhi harapan, kebisingan, kebersihan yang kurang, atau masalah lain yang memengaruhi kenyamanan atau kepuasan tamu.

Penting bagi *front desk agent* atau *staff* hotel lainnya buat menangani keluhan tamu dengan cepat dan profesional. Ini melibatkan mendengarkan keluhan menggunakan penuh perhatian, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami tamu, serta memberikan solusi atau kompensasi yang sinkron dengan situasi. Penanganan yang efektif terhadap keluhan tamu dapat membantu mempertahankan reputasi hotel dan memastikan kepuasan tamu

Sewaktu peneliti melakukan PKL di HARRIS Hotel Batam Center peneliti mendapati ada beberapa masalah yang dapat menimbulkan *guest complain* terhadap hotel, terutama pada bagian *room* dan *breakfast* untuk tamu yang monoton, sehingga peneliti bisa mendapatkan beberapa informasi yang berguna yang bisa dijadikan kajian dan pengetahuan dan keterampilan yang di dapat.

Dalam keluhan mengenai fasilitas kamar yang di sediakan oleh pihak hotel yang belum di tingkatkan berupa *Air Conditioner (AC)* yang sering menyebabkan kebisingan dan ada juga yang sampai bocor sehingga mengganggu atau bisa membuat tamu bisa menjadi kurang puas menginap di hotel tersebut.

Peneliti menemukan bahwa tamu sering mengeluhkan proses *check-in* yang lambat, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan keluhan yang diarahkan kepada pihak hotel, terutama kepada *front desk Agent*.

Sebagai solusi untuk mengatasi keluhan tersebut, hotel bisa mempertimbangkan untuk meningkatkan tipe kamar atau memperbaiki interior kamar menjadi tanggapan terhadap keluhan tamu tentang kualitas kamar.

Selain itu, untuk mengatasi keluhan tentang hidangan sarapan yang monoton, peneliti menyarankan agar hotel mengubah hidangan sarapan setiap hari menggunakan tema yang tidak sama untuk setiap harinya. Hal ini bisa memberikan variasi serta menaikkan kepuasan tamu terhadap layanan sarapan yang disediakan oleh hotel.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti merasa tertarik untuk mengangkat judul "Analisis Penanganan Guest Complain dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Departement Terhadap Tamu Di HARRIS Hotel Batam Center"



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan masalah diatas maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa yang menyebabkan *Guest Complain* terhadap HARRIS Hotel Batam Center?
2. Apa yang menjadi dampak dari *Guest Complain* terhadap HARRIS Hotel Batam Center?
3. Bagaimana mengoptimalkan peran dari seorang *Front Desk Agent* agar *Guest Complain* dapat ditangani dan tamu merasa puas ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tentang optimalisasi penanganan keluhan tamu dalam meningkatkan kualitas layanan tamu adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis apa yang menjadi penyebab dari *Guest Complain* yang ada terhadap HARRIS Hotel Batam Center.
2. Menganalisis apa yang menjadi dampak dari *Guest Complain* terhadap pihak HARRIS Hotel Batam Center.
3. Menganalisis peran dan pelayanan FDA dalam menangani *Guest Complain* sehingga tamu dapat tertarik untuk menginap di HARRIS Hotel Batam Center.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoretis dari penelitian mengenai optimalisasi penanganan keluhan tamu dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu mencakup:

1. Penulis dapat memberi saran kepada HARRIS Hotel Batam Center bagaimana mengatasi dampak dari *Guest Complain*.
2. Penulis dapat memberi saran tentang peran layanan *Front Desk Agent* agar tamu menjadi puas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian mengenai optimalisasi penanganan keluhan tamu dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu adalah penulis dapat menerapkan teori dan praktek yang di pelajari di industry pada kegiatan kuliah tentang penanganan *Guest Complain* secara langsung.

