

STRATEGI HOTEL MANAGER DALAM MENANGANI SERVICE-RELATED COMPLAINTS (SRC) PADA BUDGET HOTEL RED PLANET

Nicko Gana Saputra^{1*}, Budi Bagaskoro², Armand³, Reza Imani Syawal⁴, Vania Aurellia⁵

^{1,2,3,4,5}Politeknik Sahid

*Korespondensi: nickoganasaputra@polteksahid.ac.id

Diajukan	Direvisi	Diterima
28-01-2023	03-03-2023	15-03-2023

ABSTRACT

Purpose: This study aims to find out and describe the hotel manager's strategy of Red Planet Hotel for handling service-related complaints. Complain is one of the common things that happen in the hotel. Handling complain is one of the skills that is highly needed in the service industry, as it is a mandatory to boost guest satisfaction in order to escalate the hotel's rating and a sign for the hotel to improve their services. There are 4 types of complaints: Mechanical complaints, Service-Related Complaints, and Unusual Complaints. In this research writer will do research about the service related complaint in the Red Planet Hotel Jakarta.

Research Methods: This research is a qualitative-descriptive which uses observations and interviews as a method to collect data.

Implication: The study population is the hotel manager and front desk agent or reception of the Red Planet Hotel. The data results that have been collected will be described descriptively.

Keywords: Service-Related Complaint, Complaint Handling, Budget Hotel

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini ditujukan untuk mencari tahu dan menjelaskan cara hotel manager hotel Red Planet dalam menangani *service related complaints*. Keluhan merupakan sebuah hal yang lazim terjadi di hotel. Penanganan keluhan adalah salah satu skill yang sangat diperlukan di industri servis, karena itu adalah sebuah kewajiban untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan penilaian hotel dan sebuah tanda kepada hotel untuk meningkatkan pelayanan mereka. Terdapat 4 jenis keluhan, antara lain: *Mechanical complaint, Attitudinal Complaint, Service Related Complaint, Unusual Complaint*. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan *service-related complaint* di hotel Red Planet Jakarta.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian kualitatif-deskriptif yang menggunakan observasi dan wawancara sebagai metode untuk pengambilan data.

Implikasi: Populasi dalam penelitian ini adalah hotel manager serta staf meja depan atau resepsionis di hotel Red Planet. Hasil data yang terkumpul kemudian akan dijabarkan secara deskriptif.

Kata Kunci: *Service Related Complaint*, Penanganan Keluhan, Hotel Budget

PENDAHULUAN

Budget hotel sebagai hotel yang menawarkan akomodasi dengan harga yang terjangkau, merupakan sebuah hotel yang banyak dipilih oleh wisatawan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hurdawaty dan Sulistiyowati (2018) dikemukakan bahwa:

"Faktor utama yang mempengaruhi preferensi wisatawan terhadap budget hotel adalah harganya yang terjangkau serta sumber daya manusia yang terdapat pada hotel tersebut".

Keluhan tamu adalah suatu hal yang lazim dialami di hotel. Penyebab utama tamu mengeluh adalah karena tamu merasa tidak puas dengan apa yang ia peroleh baik itu dari hal *tangible* maupun *intangibile*. Setelah itu tamu dapat melakukan dua tindakan, yaitu menyimpan keluhan itu sendiri atau menyampaikan keluhan tersebut secara langsung ke

pihak hotel.

Keluhan itu sendiri memiliki dampak yang besar bagi penilaian atau *rating* pada hotel, jikapihak manajemen hotel dapat mengatasi keluhan tersebut maka tamu akan merasa senang namun jika tidak maka bisa saja tamu tersebut merasa kecewa dan kemudian memberikan penilaian dan komentar yang jelek terhadap hotel sehingga dapat berpengaruh pada *revenue* hotel. Red Planet Hotel sebagai objek penelitian penulis, adalah sebuah *multinational company*. Hotel ini memiliki cabang di Indonesia, Filipina, Jepang, dan Thailand. Red Planet hotel tergolong sebagai budget hotel. Umumnya, keluhan tamu akan disampaikan kepada bagian *front office* dan akan ditangani oleh *Guest Relation Officer* yang terdapat pada hotel. Tetapi jikakeluhannya sudah sangat parah, akan ditangani langsung oleh *Front Office Manager* atau bahkan *General Manager*, dalam budget hotel sendiri, keluhan akan ditangani langsung oleh *Hotel Manager*. Dikarenakan adanya keterbatasan sumber daya manusia pada hotel tersebut,

Penulis akan membahas mengenai “Strategi Hotel Manager dalam menangani *service related complaints* di *Budget Hotel Red Planet*”. Karena jenis keluhan yang lainnya masih dapat diatasi oleh staff. Sedangkan *service related complaint* sendiri lebih cenderung kearah SOP dan *job desc* masing-masing staff sehingga harus ditangani oleh manager secara langsung dikarenakan merekalah yang dapat membuat keputusan terkait dengan perubahan SOP atau *Job Description* (bila diperlukan).

Permasalahan pokok terkait dengan strategi hotel manager dalam menangani keluhan adalah keterbatasan sumber daya manusia pada budget hotel serta seluruh keluhan ditangani secara langsung oleh hotel manager. Rumusan masalah yang akan dibahas tentang strategi Hotel Manager Red Planet Hotel dalam menangani *service related complaints*, pihak manajemen hotel dalam mengidentifikasi keluhan tamu yang belum tersampaikan serta tindakan yang dapat dilakukan oleh hotel manager apabila terdapat penyimpangan pada SOP.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang baik dan benar dalam menanganikeluhan tamu yang bersifat *service related complaints* serta mengetahui cara untuk mengidentifikasi keluhan tamu yang belum tersampaikan.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, merupakan sebuah jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu masalah atau ditujukan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu masalah atau fenomena. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mendeskripsi, membuat gambaran secara sistematis serta kaitan antara satu fenomena dengan fenomena lainnya.

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang menggabungkan penelitian deskriptif dan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data kualitatif yang kemudian dijelaskan secara deskriptif. Jenis penelitian ini digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah *Hotel Manager* serta *Front Desk Agent* atau *Receptionist* yang bekerja di Red Planet Jakarta Pasar Baru. Prosedur penarikan sampel menggunakan *Non-probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*.

Pengambilan data dilakukan melalui wawancara dan observasi serta studi literatur. Pada penelitian ini selain dengan menggunakan metode kualitatif dengan menggabungkan analisis kualitatif yaitu teknik analisis deskriptif. Analisis data deskriptif pada penelitian ialah analisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data-data yang ditemukan secara apa adanya lalu menampilkannya dengan menggunakan metode analisis SWOT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Hotel Manager dalam Menangani Service-Related Complaints

Dalam menangani keluhan tamu, maka keluhan tersebut pertama-tama akan disampaikan kepada bagian *front office/reception*. Keluhan tersebut disampaikan kepada bagian *front office* sesuai dengan teori yang telah penulis sampaikan sebelumnya, bahwa bagian tersebut merupakan jantung dari segala aktivitas tamu di hotel. Setelah disampaikan, maka yang dilakukan oleh *front office* team adalah mereka akan mengidentifikasi jenis keluhannya, menelaah jenis keluhannya lalu diteliti juga tingkat keseriusan dan *urgency* dari keluhan tersebut. Contohnya bila keluhan tersebut tergolong dalam *Mechanical Complaint* maka akan diselesaikan oleh bagian *front office*. Seperti misalnya AC pada kamar tamu yang kurang dingin, maka yang akan dilakukan adalah bagian *front office* akan menghubungi bagian *engineering* untuk memperbaiki AC di kamar tersebut. Segala keluhan yang dapat diselesaikan secara mandiri oleh staff akan diselesaikan oleh staff itu juga.

Dalam kasus-kasus tertentu, membutuhkan bantuan dari *supervisor* atau *manager* hotel untuk menyelesaikan masalah tersebut. Seperti dalam penelitian ini penulis meneliti terkait strategi *hotel manager* dalam menangani *service-related complaints*. Ini merupakan jenis keluhan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu. *Service* sendiri memiliki keterkaitan dengan sikap yang diberikan oleh staff kepada tamu. Strategi dalam penanganan keluhan adalah sebagai berikut:

1. *Listening*, dengarkan keluhan yang disampaikan oleh tamu. Pahami terlebih dahulu seperti apa ketidaknyamanan atau ketidakpuasan tamu yang dirasakan oleh tamu. Dengarkan dengan teliti, kira-kira seperti apa yang dirasakan oleh tamu tersebut, apakah ada andil dari staff yang terlibat didalamnya atau tidak.
2. *Apologize*, Meminta maaf kepada tamu serta menempatkan diri kita di posisi tamu dalam kata lain berempati dengan tamu. Dengan kita merasakan berada di posisi tamu tersebut maka kita akan lebih memahami permasalahannya serta kita juga dapat meminta maaf dengan tulus kepada tamu. Dalam hal meminta maaf ini bukan berarti kita akan selalu berada dalam posisi yang salah, namun dengan adanya permintaan maaf tersebut dapat menenangkan tamu.
3. *Repeat*, Memastikan kembali atas keluhan yang dialami oleh tamu, secara dua sisi baik secara internal manajemen dan mengafirmasi ulang kembali pada tamu agar tepat dalam mengambil keputusan dan tindakan yang diperlukan untuk tidak mengulangi keluhan yang serupa di masa yang akan datang.
4. *Action*, bertindak untuk menangani keluhan yang dialami oleh tamu. Bilamana ternyata sampai ada kerugian yang dialami oleh customer, maka segera mengambil tindakan berdasarkan keputusan oleh manager hotel untuk memperbaiki situasi seperti bisa merespon kerugian tersebut dengan diberikan ganti rugi misalnya secara materi ataupun pemberian *complimentary*. Tapi semua itu kembali lagi ke masing-masing kasus karena tidak semua keluhan dapat diberikan *complimentary* dan sesuai keterangan dari *hotel manager* Red Planet Hotel, beliau mengemukakan bahwa bila setiap keluhan tamu diselesaikan dengan memberikan *complimentary* maka hal tersebut akan menjadi suatu kebiasaan yang bisa jadi kurang baik. Seperti misalnya tamu A memberikan keluhan yang kemudian diberikan *complimentary* sebagai tanda permintaan maaf maka ditakutkan bahwa akan menjadi sebuah kebiasaan berulang dan tamu akan secara tendensi terus menerus membuat keluhan demi mendapatkan *complimentary*.

Berikut adalah penjabaran analisis SWOT yang telah dibuat:

Gambar 1. Analisis SWOT

<p><i>Strength:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi strategis - Harga terjangkau - Tidak memerlukan lahan yang terlalu luas dibandingkan hotel yang berbintang - Menggunakan teknologi terbaru dan tercanggih, sebagai pengganti fasilitas konvensional (aplikasi untuk memesan kamar dan menghubungkan dengan <i>front desk</i>). - Memiliki kualitas fasilitas yang tidak kalah kualitasnya dengan hotel berbintang (untuk kasur, <i>sanitary</i>, kebersihan, safety dan fasilitas penting lainnya). 	<p><i>Opportunity:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bisa berkembang karena <i>budget hotel</i> saat ini sedang diminati karena harganya terjangkau - Banyak pelaku perjalanan & perusahaan menekan anggaran maka mereka memilih <i>budget hotel</i> sebagai tempat untuk mereka menginap
<p><i>Weakness:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - SDM sedikit - Fasilitas minimalis karena <i>budget hotel</i> - Lahan parkir yang terbatas - Fasilitas yang sangat minim (tidak terdapat telepon di kamar dan tamu harus ke lift atau men-download aplikasi untuk menyampaikan keinginannya). 	<p><i>Threat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Banyak hotel yang terdapat di area tersebut dan dapat menawarkan fasilitas lebih (<i>pricing elasticity & price war</i>) - Banyaknya <i>budget hotel</i> baru - Pandemi menyebabkan orang dan perusahaan mengurangi kebiasaan berpergian (online dan WFH). - Ketidakpastian keadaan ekonomi yang disebabkan oleh perang, pandemi dan krisis pasca pandemi

Sumber: Data penelitian, 2022

Strength (Kekuatan)

1. Lokasi yang strategis, terletak di pusat kota Jakarta Pusat, dekat dengan Pasar Baru. Lokasi hotel terletak di jalan protokol dengan akses yang sangat mudah dicapai oleh segala moda transportasi. Moda transportasi umum pun sangat beragam melintasi hotel.
2. Harga terjangkau, mereka menawarkan harga kamar Rp. 256.500/malam. Untuk kategori hotel yang menawarkan fasilitas yang berkualitas setara dengan hotel berbintang harga yang ditawarkan sangatlah terjangkau.
3. Tidak memerlukan lahan yang terlalu luas dibandingkan hotel yang berbintang menjadikan investasi awal dari hotel tidak sebesar hotel bisnis konvensional, namun tetap mendapatkan lokasi yang strategis, dari segi bisnis scalability pun memungkinkan investor untuk berkembang ataupun balik modal lebih singkat.
4. Menggunakan teknologi terbaru dan tercanggih, sebagai pengganti fasilitas konvensional (aplikasi untuk memesan kamar dan menghubungkan dengan front

desk. Sebagai pengganti dari pengadaan dan penggunaan fasilitas yang mempunyai service life atau mean time before failure seperti perangkat telepon kabel, jaringan kabel, instalasi dan sistem telepon terpadu.

5. Memiliki kualitas fasilitas yang tidak kalah kualitasnya dengan hotel berbintang (untuk kasur, sanitary, kebersihan, safety dan fasilitas penting lainnya). Walaupun sebagai budget hotel, namun pengadaan fasilitas yang ada pada Red Planet hotel tetaplah menggunakan standar yang tinggi setara atau melampaui hotel berbintang.

Weakness (Kelemahan)

1. SDM sedikit, minimnya SDM dapat menyebabkan pelayanan yang tertunda karena banyak hal yang harus dikerjakan tetapi orangnya hanya sedikit, juga ada beberapa bagian yang tidak ada seperti GRO
2. Fasilitas minimalis karena budget hotel
3. Lahan parkir yang terbatas
4. Fasilitas yang sangat minim (tidak terdapat telepon di kamar dan tamu harus ke lift atau men-download aplikasi untuk menyampaikan keinginannya).

Opportunity (Peluang)

1. Bisa berkembang karena budget hotel saat ini sedang diminati karena harganya terjangkau
2. Banyak pelaku perjalanan & perusahaan menekan anggaran maka mereka memilih budget hotel sebagai tempat untuk mereka menginap.

Threat (Ancaman)

1. Banyak hotel yang terdapat di area tersebut dan dapat menawarkan fasilitas lebih (pricing elasticity & price war)
2. Banyaknya budget hotel baru
3. Pandemi menyebabkan orang dan perusahaan mengurangi kebiasaan berpergian (onlinedan WFH).
4. Ketidakpastian keadaan ekonomi yang disebabkan oleh perang, pandemi dan krisis pascapandemi

Cara Manajemen Hotel dalam Mengidentifikasi Keluhan yang Belum Tersampaikan

Keluhan yang tidak disampaikan oleh tamu bisa saja menjadi bumerang atau bom waktu bagi hotel, karena bisa saja mereka tidak menyampaikan keluhan pada pihak hotel secara langsung namun mereka memberikan komentar-komentar buruk melalui *platform-platform* yang lainnya. Maka dari itu pihak hotel berusaha semaksimal mungkin untuk mencegah hal tersebut terjadi.

Dari wawancara kepada bagian *front office* dan *hotel manager* Red Planet Hotel, mereka mengemukakan bahwa hal yang selalu mereka lakukan untuk mengidentifikasi keluhan yang belum tersampaikan adalah bertanya pada tamu saat melakukan *check-out* "bagaimana pengalaman bapak/ibu menginap di hotel kami?" dengan pertanyaan tersebut maka akan mendorong tamu untuk menyampaikan keluhan yang sebenarnya ingin mereka sampaikan.

Bila terdapat keluhan maka yang akan dilakukan pihak hotel adalah meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi dan hal tersebut menjadi pertimbangan untuk perbaikan di kemudian hari. Bila tamu merasa puas dengan menginap disana maka pihak hotel akan mendorong tamu untuk menuliskan *review* yang baik dan memberikan bintang 5 pada *platform-platform* penilaian untuk meningkatkan *rating* hotel dan dengan harapan agar tingkat *occupancy* hotel terjaga baik maupun terus meningkat agar *target revenue* hotel dapat tercapai dengan cepat.

Hal tersebut mungkin dapat dilakukan untuk mengidentifikasi keluhan yang belum tersampaikan tapi tidak menjamin akan teridentifikasi semua dikarenakan ada saja

tamu yang merasa enggan untuk menyampaikan keluhan mereka mungkin karena mereka merasa hal tersebut tidak terlalu penting untuk disampaikan atau mungkin mereka hal tersebut tidak terlalu besar dan pelayanan yang mereka dapatkan sudah memadai sehingga mereka merasatidak perlu menyampaikannya.

Tindakan yang Dilakukan oleh Hotel Manager bila Terjadi Penyimpangan SOP

Dari keterangan *hotel manager* Red Planet Hotel, beliau mengemukakan hal yang akan beliau lakukan sebagai berikut bila terjadi penyimpangan SOP:

1. *Verbal warning*, teguran secara lisan. Diberikan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran ringan dan baru pertama kali terjadi.
2. *Coaching*, pelatihan diberikan bila pelanggaran atau kesalahan tersebut terulang kembali, hal ini ditujukan untuk menyegarkan kembali dan mengingatkan kembali setiap karyawan terkait dengan SOP pada hotel.
3. *Monitoring*, pengawasan pada karyawan tersebut bila melakukan kesalahan kembali.
Mulai dari diawasi dari jarak jauh hingga bila diperlukan diawasi dari jarak dekat karyawan yang bersangkutan.
4. *Reprimand*, pemberian surat peringatan bila kesalahan tersebut terulang kembali.

Penyimpangan ini bisa terjadi kapan saja dan terkadang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan maka dari itu penting untuk diperhatikan dan dipastikan apakah SOP nya sudah sesuai atau belum. Keempat hal tersebut adalah cara untuk menghindari terjadinya penyimpangan SOP yang terlalu jauh hingga menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

SIMPULAN

Hotel adalah industri yang berkaitan sangat erat dengan *service* karena dengan *service* yang diberikan kepada tamu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu yang kemudian mempengaruhi *rating* hotel. bagian *front office* sebagai bagian terpenting dalam aktivitas tamu berperan penting dalam memberikan *service* yang baik. Saat menangani keluhan tamu juga perlu memperhatikan beberapa aspek agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan agar tamu tidak merasa kecewa saat menginap di hotel. Dengarkan dan teliti keluhan tersebut, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, memastikan kembali terkait keluhan tersebut dari kedua belah pihak yaitu pihak manajemen dan tamu, terakhir adalah bertindak untuk menyelesaikan dan memastikan bahwa kejadian tersebut tidak terulang kembali.

Mengupayakan yang terbaik untuk mencegah adanya keluhan. Dengan kekuatan yang dimiliki oleh hotel lebih baik ditingkatkan terus untuk menutupi kelemahan yang ada kemudian dapat mengambil keuntungan yang ada. Untuk ancaman seperti banyaknya usaha sejenis dapat melakukan peningkatan pelayanan, efisiensi dan persaingan harga yang kompetitif agar tetap menjadi pilihan utama oleh para calon tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Wulur, H. W., Sentinuwo, S., & Sugiarto, B. (2015). Aplikasi Virtual tour Tempat Wisata Alam di Sulawesi Utara. *Jurnal Teknik Informatika*, Vol. 6 No. 1-6.
- Afsheena, Farrah. 2022. "Cara Ampuh Handle Komplain di Hotel". *Hotelier.id* (diakses pada 4 Juli 2022).
- Astuti, Retno Sri. (2022). "Service Excellent: Adalah Art of Creating Values for Others". www.djkn.kemenkeu.go.id. (Diakses pada 28 September 2022).
- Avistha, Shinta Devi. 2020. "Review of The Standard Operating Procedure (Sop) Service of A'la Carte Against Guest Satisfaction In Harris Café Harris Hotel Solo". "Cara Menulis Daftar Pustaka". www.smkn1perhentianraja.sch.id. (Diakses pada 27 Juli 2022)
- Chairunissa, Dian Puspita. 2019. "Pengaruh Penerapan Strategi Kaizen Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu pada Hotel Budget di Kota Makassar". *AkMen* Vol. 16 No. 4

Hlm. 474 – 482.

- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika, Solihin, Made Suardani. 2021. "Pengantar Hotel dan Restoran". Purbalingga: CV Eureka Media Aksara.
- Dr. Ismail, Jeffrit Kalprianus, M.Pd. K, DKK. 2022. "Pengantar Manajemen". Bandung: Media Sains.
- Fatimah, Fajar Nur'aini Dwi. 2020. "Teknik Analisis SWOT". Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Hermawan, Hary, DKK. 2018. "Manajemen Hospitality". Pekalongan: NEM.
- Ibnu. 2022. "Service Excellent Adalah: Pengertian, Aspek, dan Manfaatnya Bagi Perusahaan". accurate.id. (Diakses pada 28 September 2022).
- Jeanpert Sophie, dkk. 2021. "The Role of Human Interaction in Complaint Handling". Journal of Retailing and Consumer Services. Vol. 62.
- Kasma, Juan. 2012. "Standard Operating Procedure (SOP) Perpajakan Perusahaan Jasa, Bandung: Alfabeta.
- Lei, Soey Sut Leng Lei, DKK. 2019. "The Impact of Distribution Channels on Budget Hotel Performance". IJHM Vol. 81 Hlm.141-149.
- Norwel. 2005. "Top Tips for Handling Complaint". London: GP.
- Novianto, Efri. 2019. "Manajemen Strategis". Yogyakarta: Deepublish.
- Rendrawan, Gede, DKK. 2020. "Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Baruna Bali". JMPP Vol. 3 No. 1.
- Rezkia, Miftah Salsabila. 2021. "Jenis Metode Analisis Data". www.dqlab.id (diakses pada 25 Juni 2022).
- Sedjati, Retina Sri. 2015. "Manajemen Strategis". Yogyakarta: Deepublish.
- Sendari, Anugerah Ayu. 2019. "Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif pada Sebuah Tulisan Ilmiah". Hot.liputan6.com (diakses pada 25 Juni 2022).
- Sugiyono. 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Bandung: PT Alfabeta.
- Wardhono, Wisnu. 2005. "Pengukuran Variabel". <https://journal.unpar.ac.id> (diakses pada 25 Juni 2022).