

STRATEGI PENANGANAN *GUEST COMPLAINT* OLEH *CALL CENTER* DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI

Oleh:

I Nyoman Ardy Widyadnyana, NIM 2257013010

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi call center dalam penanganan keluhan tamu di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Staf Call Center, dan Duty Manager. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data dianalisis menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa strategi penanganan keluhan tamu oleh call center yang diterapkan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali terstruktur dan berfokus pada kepuasan tamu dengan pendekatan yang sistematis, responsif, dan empati. Prosesnya dimulai dari mendengarkan keluhan dengan seksama, bertanggung jawab sepenuhnya, dan memberikan permintaan maaf yang tulus. Selanjutnya, solusi dan alternatif pilihan yang tepat diberikan sesuai kebutuhan tamu. Jika masalah tidak dapat diselesaikan di tingkat staf, eskalasi ke tingkat manajemen yang lebih tinggi dilakukan untuk memastikan penyelesaian yang optimal. Hotel juga berkomitmen untuk memberikan informasi yang transparan dan melakukan tindak lanjut untuk memastikan kepuasan tamu setelah keluhan ditangani.

Kata Kunci: *Call Center, Front Office, Holiday Inn Resort Baruna Bali, Hotel.*

**GUEST COMPLAINT HANDLING STRATEGY BY CALL CENTER AT
HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

By:

I Nyoman Ardy Widyadnyana, NIM 2257013010

Manajemen Departement

ABSTRACT

This research aims to identify and describe the call center strategy in guest complaints at Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. The research subjects in this study were Call Center Staff, Supervisor, and Front office Manager. The data collection methods used in this research are observation, interview, and documentation study. The data was analyzed using qualitative methods. This study found that the strategy of handling guest complaints by the call center implemented at Holiday Inn Resort Baruna Bali Hotel is structured and focuses on guest satisfaction with a systematic, responsive, and empathetic approach. The process starts from listening carefully to the complaint, taking full responsibility, and giving a sincere apology. Next, appropriate solutions and alternative options are provided as per the guest's needs. If the issue cannot be resolved at the staff level, escalation to a higher management level is done to ensure optimal resolution. The hotel is also committed to providing transparent information and conducting follow-ups to ensure guest satisfaction once the complaint has been addressed.

Keywords: Call Center, Front Office, Holiday Inn Resort Baruna Bali, Hotel.