

STRATEGI PENANGANAN KELUHAN TAMU INDIA
OLEH GUEST ASSISTANT DI HOTEL THE OBEROI BEACH RESORT
BALI

Oleh
Putu Jasmini, NIM 2257013020
Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi dalam menangani keluhan tamu India oleh *Guest Assistant* di Hotel The Oberoi Beach Resort Bali, serta mengidentifikasi kendala-kendala apa saja yang dihadapi selama melayani tamu India. India merupakan salah satu wisatawan mancanegara yang termasuk pengunjung terbesar kedua datang ke Bali, dengan karakteristik yang unik seperti ekspektasi layanan yang tinggi dan kebutuhan tertentu seperti perlunya pilihan makanan vegetarian. Penelitian ini menerapkan metode pendekatan kualitatif deskriptif, dengan cara pengumpulan data yang meliputi observasi partisipatif selama tujuh bulan, wawancara mendalam dengan Manajer Front Office, Supervisor, dan lima staf *Guest Assistant*, serta dokumentasi hotel dan ulasan pengunjung di TripAdvisor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan yang paling sering dialami *Guest Assistant* adalah perbedaan budaya, masalah bahasa, serta kurangnya fasilitas yang sesuai dengan keinginan tamu India. Strategi yang digunakan oleh *guest assistant* dalam menangani keluhan tamu India adalah dengan menggunakan metode LEARN (*Listen, Empathize, Apologize, Resolve, Notify*), yang dipadukan dengan pelatihan budaya, sistem dokumentasi digital menggunakan OPERA Cloud, dan koordinasi antar departemen yang efisien. Mengatasi keluhan dengan memperhatikan budaya terbukti dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan tamu. Studi ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi industri perhotelan dalam merancang strategi pelayanan yang fokus pada kebutuhan wisatawan internasional yang memiliki latar belakang budaya yang bervariasi.

Kata Kunci : *Guest Assistant*, hotel industri, karakteristik wisatawan, keluhan, metode LEARN dan tamu India,

INDIAN GUEST COMPLAINT HANDLING STRATEGY
BY GUEST ASSISTANT AT THE OBEROI BEACH RESORT BALI HOTEL

By

Putu Jasmini, NIM 2257013020

Department of Management

ABSTRACT

This study aimed to understand the strategies employed by Guest Assistants at The Oberoi Beach Resort Bali Hotel to address complaints from Indian guests, while also identifying the challenges encountered in serving these guests. India ranks among the largest foreign tourist groups visiting Bali, displaying unique traits such as high service expectations and specific requirements, including a demand for vegetarian food options. This study utilized a descriptive qualitative method, with data gathering techniques comprising participatory observation over seven months, in-depth interviews with the Front Office Manager, Supervisor, and five Guest Assistants, along with documentation from hotel SOPs and guest feedback on TripAdvisor. The findings indicated that the difficulties most frequently faced by Guest Assistants include cultural disparities, language barriers, and inadequate amenities that fail to meet the preferences of Indian guests. Guest assistants manage complaints from Indian guests by employing the LEARN method (Listen, Empathize, Apologize, Resolve, Notify), alongside cultural training, a digital documentation system with OPERA Cloud, and effective coordination between departments. Focusing on cultural aspects when addressing complaints has been shown to enhance guest satisfaction and loyalty.

Keywords: Characteristics of tourists, Complaint, Guest Assistant, Hospitality Industry, Indian guest and LEARN method