

AN ANALYSIS OF HOTELS' RESPONSES TO ONLINE GUEST COMPLAINTS ON AN ONLINE PLATFORM

By : Ayu Rizky Ananda Putri, 2252011008

English for Business and Professional Communication

Faculty of Languages and Arts, Universitas Pendidikan Ganesha

Email : ayu.rizky@student.undiksha.ac.id

ABSTRACT

The purposes of this study are to identify the structures and language expressions used in business writing, especially complaint replies, by the hotel administrators on an online platform called TripAdvisor and examined the extend of alignment between the hotel administrators' practices in writing complaint replies and Shirley Taylor's four-point plan strategy. The method of this study is a descriptive-qualitative approach, which requires interpretation of the data patterns. This study conducted on Tripadvisor, an online platform, focuses on the Harris Kuta Tuban and Melia Hotel. The result of this study showed that Melia Bali Hotel demonstrated higher alignment with Shirley Taylor's four-point plan for complaint replies, featuring a complete structure (Introduction, Details, Response/Action, and Close). It completed the strategy by adding unmentioned elements, such as contact-person emails and acknowledgments of guests' compliments. Melia Bali Hotel's replies showed a more personalized response and prioritized clarity and empathy to the customers' complaints. In contrast, Harris Kuta Tuban demonstrated 3 from 4 elements (Introduction, Response/Action, and Close) as they skipped Details entirely. The findings of this study provide a strategic business writing structure and language expressions that is going to make it easier to write complaint replies.

Keywords: Business Writing, Structure, Language Expressions, Correspondence, Complaint.

ANALISIS TANGGAPAN PIHAK HOTEL TERHADAP KELUHAN TAMU SECARA DARING PADA SEBUAH PLATFORM DIGITAL

Oleh : Ayu Rizky Ananda Putri, 2252011008

D4 Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional

Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Pendidikan Ganesha

Email : ayu.rizky@student.undiksha.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi struktur dan pemilihan kata yang digunakan dalam surat menyurat di lingkungan bisnis, khususnya tanggapan atas keluhan, oleh para petugas administrasi hotel di platform digital bernama TripAdvisor, serta mengkaji kesesuaian antara praktik penulisan tanggapan keluhan oleh para petugas administrasi hotel tersebut dengan strategi bernama *four-point plan* yang dikemukakan oleh Shirley Taylor. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif yang memerlukan interpretasi terhadap pola data. Penelitian ini dilakukan di TripAdvisor, sebuah platform digital, berfokus pada Harris Kuta Tuban dan Melia Hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penulisan tanggapan keluhan Melia Bali Hotel memiliki kesesuaian yang lebih tinggi terhadap *four-point plan* dengan memenuhi 4 dari 4 elemen (Introduction, Details, Response/Action, and Close), dan menambahkan beberapa elemen yang tidak disebutkan, seperti alamat email narahubung dan ucapan terima kasih atas pujian tamu. Hotel Melia Bali menunjukkan tanggapan yang lebih personal serta mengutamakan kejelasan dan empati terhadap keluhan pelanggan. Sebaliknya, Harris Kuta Tuban hanya memenuhi 3 dari 4 elemen (Introduction, Response/Action, and Close) karena menghilangkan bagian *Details*. Temuan penelitian ini memberikan struktur dan pemilihan kata dalam penulisan bisnis yang strategis sehingga dapat mempermudah penulisan tanggapan keluhan.

Kata Kunci: Penulisan dalam Interaksi Bisnis, Struktur, Ungkapan Bahasa, Korespondensi, Keluhan.