

LAMPIRAN

1. PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara untuk Manajemen Hotel (Supervisor)

1. Bagaimana kondisi lingkungan Giri Wood Hotel & Villa yang berkaitan dengan keberadaan serangga?
2. Apakah keluhan tamu terkait serangga sering terjadi?
3. Jenis serangga apa yang paling sering dikeluhkan tamu?
4. Bagaimana prosedur hotel dalam menerima dan menangani keluhan tamu terkait serangga?
5. Departemen apa saja yang terlibat dalam penanganan keluhan tersebut?
6. Apa bentuk tindakan yang dilakukan hotel setelah menerima keluhan tamu?
7. Apakah hotel memiliki SOP khusus terkait penanganan keluhan tamu mengenai serangga?
8. Kendala apa yang sering dihadapi dalam menangani keluhan tersebut?
9. Apakah hotel memberikan kompensasi kepada tamu yang mengalami ketidaknyamanan?
10. Strategi apa yang diterapkan agar penanganan keluhan tetap selaras dengan konsep eco-friendly?
11. Bagaimana evaluasi hotel terhadap efektivitas strategi yang telah diterapkan?
12. Apa rekomendasi pengembangan sistem penanganan keluhan ke depan?

A. Wawancara untuk Staf Front Office

13. Bagaimana cara tamu biasanya menyampaikan keluhan terkait serangga?
14. Apa tindakan pertama yang dilakukan ketika menerima keluhan tamu?
15. Bagaimana proses koordinasi dengan departemen lain?
16. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk merespons keluhan?
17. Apakah terdapat kendala dalam menangani keluhan tersebut?
18. Bagaimana cara memastikan tamu kembali merasa puas setelah keluhan ditangani?

19. Apakah pernah dilakukan follow up kepada tamu?

B. Wawancara untuk Staf Housekeeping

20. Apa saja tindakan pencegahan yang dilakukan untuk mengurangi keberadaan serangga?
21. Seberapa sering dilakukan general cleaning?
22. Bagaimana prosedur ketika menerima laporan adanya serangga di kamar?
23. Apa jenis serangga yang paling sering ditemukan?
24. Apakah menggunakan bahan pengendali serangga yang ramah lingkungan?
25. Kendala apa yang dihadapi dalam pengendalian serangga?

2. LEMBAR OBSEVASI

Judul Penelitian: Strategi Penanganan Keluhan Tamu terhadap Keberadaan Serangga pada Giri Wood Hotel & Villa

No.	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Kebersihan area kamar	☐	☐	
2	Kebersihan area restoran	☐	☐	
3	Kebersihan area kolam renang	☐	☐	
4	Kebersihan area publik hotel	☐	☐	

No.	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
5	Tersedia tempat sampah yang memadai	☐	☐	
6	Drainase dalam kondisi bersih	☐	☐	
7	Ditemukan keberadaan serangga di area hotel	☐	☐	
8	Housekeeping melakukan general cleaning	☐	☐	
9	Front Office menerima keluhan dengan ramah	☐	☐	
10	Front Office mencatat keluhan tamu	☐	☐	
11	Koordinasi dengan Housekeeping dilakukan dengan cepat	☐	☐	
12	Housekeeping melakukan tindakan penanganan	☐	☐	
13	Terdapat tindak lanjut (follow up) kepada tamu	☐	☐	
14	Tersedia SOP penanganan keluhan tamu	☐	☐	
15	Hotel menerapkan konsep eco-friendly dalam pengendalian serangga	☐	☐	



1.DOKUMENTASI



