

**FAKTOR, JENIS, CARA PENYAMPAIAN DAN STRATEGI
PENANGANAN KELUHAN OLEH KARYAWAN KANTOR DEPAN DI
HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

Oleh

I Kadek Ngurah Sukamerta, NIM 1707031020

Jurusan Manajemen, Program Studi Perhotelan DIII

ABSTRAK

Sangat penting bagi karyawan kantor depan untuk mengetahui tentang faktor, jenis, cara penyampaian dan strategi penanganan keluhan, untuk memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan pada tamu. Penelitian kualitatif ini menggunakan tehnik analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor, jenis, cara penyampaian dan strategi penanganan keluhan yang dilakukan oleh karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang menyebabkan munculnya keluhan meliputi faktor internal dan eksternal. Jenis-jenis keluhan yang disampaikan oleh tamu meliputi keluhan terhadap fasilitas, staf, dan pelayanan. Keluhan tersebut di sampaikan secara lisan dan tertulis. Strategi Penanganan Keluhan yang dilakukan oleh karyawan kantor depan di hotel holiday inn resort baruna bali menggunakan metode ILEAD yaitu *Identify, Listen, Empathize, Apologize, dan Deliver Solution*. Metode ILEAD sebagai strategi penanganan keluhan sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Keluhan Wisatawan, Kepuasan Wisatawan, Kantor Depan

**FAKTOR, JENIS, CARA PENYAMPAIAN DAN STRATEGI
PENANGANAN KELUHAN OLEH KARYAWAN KANTOR DEPAN DI
HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

Oleh

I Kadek Ngurah Sukamerta, NIM 1707031020

Jurusan Manajemen, Program Studi Perhotelan DIII

ABSTRAK

It is very important for front office employees to know about the factors, types, delivery methods and complaint handling strategies, to provide satisfactory service quality to guests. This qualitative research uses descriptive analysis techniques. The purpose of this study was to determine the factors, types, methods of delivery and complaint handling strategies carried out by Front Office employees at the Holiday Inn Resort Baruna Bali Hotel. The results showed that the factors that caused the emergence of complaints included internal and external factors. Types of complaints made by guests include complaints against facilities, staff and services. The complaint was conveyed verbally and in writing. Complaints Handling Strategy conducted by front office employees at the Baruna Bali Holiday Inn Resort using the ILEAD method, namely Identify, Listen, Empathize, Apologize, and Deliver Solution. The ILEAD method as a complaint handling strategy has been running well.

Keywords: Strategy Management, Tourist Complaints, Tourist Satisfaction, Front Office