

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis masih sangat berkembang sampai saat ini, berbagai macam bisnis yang dilakukan mulai dari jasa penginapan, kuliner, dan lainnya. Para pengusaha dituntut untuk mampu bersaing secara profesional sesuai dengan dunia perbisnisan. Salah satu bisnis yang masih sangat *exis* seperti usaha jasa dengan produk utamanya adalah layanan yang diberikan oleh seorang pemberi layanan kepada wisatawan, berimplikasi pada tingginya tuntutan perusahaan terhadap profesionalisme seseorang yang ingin bekerja pada usaha jasa tersebut. Pelaku usaha dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang memadai bagi para wisatawan.

Hotel merupakan salah satu akomodasi penyedia layanan bagi wisatawan. Dalam menjalin hubungan kerjasama yang berkelanjutan antara perusahaan dengan wisatawan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat memenuhi segala kebutuhan wisatawan sehingga nantinya tamu akan melakukan kunjungan kembali. Menurut Moenir (2005 : 47, dalam Yulianti & Zubaidah, 2017;4), menjelaskan bahwa pelayanan adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan. Kenyamanan, kecepatan, keramahan, dan ketepatan merupakan unsur utama pelayanan (Ruslan 2005 : 275, dalam Larasati, 2017;4),

Pelayanan merupakan salah satu objek penilaian tamu. Pada umumnya beberapa wisatawan lebih memilih untuk menilai kualitas pelayanan selain fasilitas yang disediakan dan produk lainnya. Kualitas pelayanan sebuah perusahaan akan memiliki dampak tersendiri bagi citra perusahaan tersebut, kualitas pelayanan yang kurang baik akan memungkinkan terjadinya keluhan yang dilakukan oleh tamu. Menurut Sitanggang (2017:16), Keluhan merupakan suatu ungkapan ketika wisatawan mengalami penyimpangan atas jasa yang diberikan. Secara umum sebagian besar perusahaan pada bidang pariwisata dan non pariwisata yang menyediakan jasa pelayanan kepada tamu tidak pernah lepas

dari perilaku keluhan wisatawan (*Customer Complaint*). Keluhan biasanya terjadi karena banyaknya insan perusahaan yang belum memahami tentang perilaku wisatawan yang berkaitan dengan apa yang dibutuhkan, dan yang diinginkan oleh wisatawan.

Perilaku wisatawan merupakan hal penting yang harus diketahui oleh manajer dan insan perusahaan. Menurut Morris (2007:64, dalam Suherlan, 2014:18), Perilaku Wisatawan adalah proses ketika wisatawan mencari, membuang, memilih, menilai, produk dan jasa demi kepuasan. Menurut Bell dan Luddington (2006, dalam Hakim, 2018:12), Keluhan Pelanggan adalah tanggapan wisatawan yang pada dasarnya bersifat negatif dan disampaikan secara tertulis maupun lisan. Keluhan langsung biasanya dilakukan dengan memberitahukan permasalahan yang dialami oleh wisatawan secara langsung kepada pihak manajemen. Keluhan tidak langsung biasanya lebih memanfaatkan sosial media sebagai sarana penyampaian keluhan.

Keluhan negatif yang disampaikan oleh wisatawan akan sangat mempengaruhi citra dan keberlangsungan perusahaan. Dalam menyikapi hal tersebut tentunya insan perusahaan harus memiliki strategi penanganan keluhan yang dilakukan, sehingga diharapkan strategi tersebut mampu memberikan dampak positif kepada tamu terhadap kualitas pelayanan maupun produk perusahaan. Beberapa perusahaan memilih untuk menerapkan strategi sendiri bagi perusahaan mereka. Keluhan tamu biasanya terjadi dibagian Kantor Depan dikarenakan pada seksi tersebut merupakan tempat penyampaian keluhan.

Langkah yang dapat dilakukan oleh karyawan Kantor Depan dalam menangani keluhan tamu yaitu salah satunya dengan menggunakan metode ILEAD. Menurut Collier (2012), Strategi ILEAD Meliputi *Identify* yaitu mengidentifikasi tamu, *Listen* yaitu mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh tamu, *Empathize* yaitu memahami kekecewaan dan merasakan apa yang mereka rasakan, *Apologize* yaitu meminta maaf kepada tamu dan *Decide* yaitu lakukan tindakan yang dapat menyelesaikan masalah. Strategi tersebut merupakan suatu tehnik penanganan keluhan yang digunakan oleh beberapa hotel untuk mencapai keselarasan dan tingkat kepuasan tamu. Salah satu hotel bintang 5 yang tidak

lepas dari Keluhan Tamu (*Customer Complaint*) khususnya dibagian Kantor Depan yaitu Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali adalah hotel bintang 5 yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal dan mancanegara. Hotel tersebut berlokasi di Jln. Wana Segara no.33 Tuban, Kuta-BALI. Hotel tersebut memiliki akses cepat menuju Bandara. Hotel Holiday Resort Baruna Bali mempunyai beberapa bagian, salah satunya adalah Kantor Depan (*Front Office*) yang dibagi menjadi beberapa seksi yaitu *Call Centre Agent*, *Guest Relation Officer (GRO)*, *Bellboy*, dan *Reception*. Berdasarkan pengamatan semasa Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan selama 6 bulan dibagian Kantor Depan (*Front Office*) di Hotel Holiday Inn Resort, masih sering terjadinya keluhan tamu (*Customer Complaint*). Adapun faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keluhan tamu (*Customer Complaint*), adalah pengiriman koper (*Luggage*) ke kamar, kesalahan update kunci kamar, dan terlambat menjemput tamu, yang dilakukan oleh Staf Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Berlandaskan pada uraian tentang keluhan tamu (*Customer Complaint*) di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang “FAKTOR, JENIS, CARA PENYAMPAIAN, DAN STRATEGI PENANGANAN KELUHAN OLEH KARYAWAN KANTOR DEPAN DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI”

1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari uraian latar belakang diatas, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apa saja faktor-faktor penyebab Perilaku Keluhan Wisatawan pada bagian Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali ?
2. Apa saja jenis-jenis Keluhan Wisatawan dibagian Kantor Depan, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?
3. Bagaimana cara penyampaian keluhan oleh tamu pada bagian Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?

4. Bagaimana Strategi Penanganan Keluhan Wisatawan yang dilakukan oleh karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari paparan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya Prilaku Keluhan Wisatawan di bagian Kantor Depan, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali
2. Mengetahui jenis-jenis Keluhan Wisatawan di bagian Kantor Depan, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali
3. Mengetahui cara penyampaian keluhan oleh tamu di bagian Kantor Depan, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.
4. Mengetahui strategi yang dilakukan dalam menangani Keluhan Tamu di bagian Kantor Depan, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pemahaman yang nantinya dapat dijadikan acuan bagi insan suatu individu maupun perusahaan agar lebih inovatif dan strategis dalam mengembangkan strategi penanganan keluhan

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa/i diharapkan mampu memahami dan bertanggung jawab saat berada pada bagian operasional dan mampu mengaplikasikan pengetahuan yang di dapatkan dalam kegiatan operasional sebagai seorang yang profesional dalam bidangnya.

2. Bagi Industri

Industri diharapkan dapat meningkatkan strategi penanganan keluhan agar terciptanya hubungan kerja sama yang baik dan berkelanjutan dengan tamu.

3. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan bacaan yang mampu memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca mengenai strategi penanganan keluhan tamu di industri perhotelan.

