

Front Office Staff's Challenges and Strategies in Handling Guests' Complaints

BY

Kadek Dwi Krisnawati, NIM 1702041015

Diploma III Bahasa Inggris

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the challenges and strategies of the front office staff in dealing with guest complaints and their strategies to cope with those challenges. The research design used in this research was descriptive qualitative. The research subjects were two Front Office Staff at The Legian Bali. Data were collected through interviews and observation. The results of the study show that a) there were three challenges faced by the subjects 1) language, 2) emotion, 3) miscommunications, and b) there were four strategies applied to handle complaints: 1) hear, 2) empathy, 3) apologize, 4) follow up.

Key words : Challenges, Strategies, Complaints , Front Office

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan tantangan dan strategi staf kantor depan dalam menangani keluhan tamu dan strategi mereka untuk mengatasi tantangan tersebut. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah dua orang staf front office di The Legian Bali. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa a) ada tiga tantangan yang dihadapi oleh subjek 1) bahasa, 2) emosi, 3) miskomunikasi, dan b) ada empat strategi yang diterapkan untuk menangani keluhan: 1) dengar, 2) empati, 3) minta maaf, 4) tindak lanjut.

Kata kunci: Tantangan, Strategi, Keluhan, Front Office