

**PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH KARYAWAN *FRONT OFFICE*
DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI**



OZA SYAFRIANI

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA & PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2016**

**PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH KARYAWAN *FRONT OFFICE*
DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI
Oza Syafriani¹, Yuliana², Hijriyantomi Suyuthie²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
FPP Universitas Negeri Padang
email: siojhajaja@gmail.com**

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keluhan yang dilakukan oleh tamu terhadap karyawan *front office* yang kurang tanggap dan kurang merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan tidak adanya konfirmasi serta klarifikasi permasalahan yang baik kepada tamu. Penelitian terdiri dari 4 indikator yaitu *hear them out*, *emphatize*, *apologize*, dan *taking action and follow up*. Jenis penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi serta pengambilan sample dengan *snowball sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi menggunakan metode HEAT sebagai berikut: 1) karyawan *front office* sudah mendengarkan dengan seksama, menghargai, merespon secara aktif dan memahami tamu, 2) karyawan *front office* sudah ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu, 3) karyawan *front office* sudah meminta maaf kepada tamu dan sikap rendah hati, 4) karyawan *front office* sudah melakukan klarifikasi, solusi, persetujuan dan mengambil tindakan dan *follow up*.

Kata kunci : *Hear them out, emphatize, apologize, taking action and follow up.*

Abstract

This research was motivated by complaints that are made by the guest to the front office employee regarding low responsive and low empathie by the guests, the absence of confirmation and clarification of issues that the guest had given to the employee. The research uses consisted of four indicators witch are hear them out, emphatize, apologize, and taking action and follow up. The research use descriptive study with qualitative data, and collected using Method interviews, observation, and documentation, for the sample use snowball sampling. These results indicate that the handling of guest complaints by front office employees at Grand Rocky Hotel Bukittinggi using the HEAT are as follows: 1)the front office employees had conducted hear them out by listening carefully, respect and respond actively and understand guests,2)the front office employee had conducted emphatize to guests 3)the front office employee had conducted apologize and humble to guest 4)the front office employee had conducted taking action by clarified, give a solutions, approval and take action and follow-up.

Key Word : *Hear them out, emphatize, apologize, taking action and follow up.*

¹ Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2016

² Dosen Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

A. Pendahuluan

Usaha perhotelan merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa, yang menyediakan pelayanan atau *service* kepada tamu yang menginap. Menurut Yoeti (1995: 23), menyatakan bahwa “Pelayanan atau jasa (*service*) adalah suatu hasil (*product*) dari kegiatan hubungan timbal balik antara *producer* dan *costumer* melalui beberapa kegiatan internal. *Producer* dapat memenuhi kebutuhan *costumer* dalam bentuk kepuasan (*satisfaction*)”.

Memberikan pelayanan kepada pelanggan dibutuhkan sumber daya yang sesuai dengan bidangnya. Sumber daya inilah yang akan melaksanakan operasional dan memberikan pelayanan kepada tamu nantinya. Ada beberapa cara untuk memberikan pelayanan (*service*) yang baik kepada tamu, dan meminimalkan keluhan dari tamu yang mungkin saja terjadi di hotel.

Menurut Yoeti (1998: 56), “Keluhan tamu adalah ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang telah diberikan atau diterima”. Keluhan paling sering dihadapi oleh staff bagian *front office* karena mereka langsung berhadapan dengan tamu. *Front office* merupakan tempat pertama kali datang dan terakhir kali berada sebelum meninggalkan hotel. Keluhan terutama dilakukan kebagian *front office*, walaupun sebenarnya tamu dapat menyampaikan keluhan mereka dimanapun di dalam hotel bilamana mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Ada banyak faktor yang menyebabkan keluhan dari tamu dan tidak ada satu hotelpun yang terbebas dari keluhan. Walau ada hotel yang mengklaim memiliki *service excellent* dan luar biasa, keluhan tamu pasti tetap ada. Keluhan tidak dapat dihilangkan, tetapi dapat diminimalkan (*minizing the complaint*).

Menurut Soenarno (2006: 325), “Untuk mengatasi keluhan tamu kita dapat menggunakan metode yang lazim disingkat sebagai HEAT, yaitu *hear them out*, *empathize*, *apologize* dan *taking proper action and follow up*”. Dalam metode HEAT ini dikatakan bahwa *hear them out* yang berarti mendengarkan dengan seksama, *empathize* yang berarti ikut merasakan permasalahan orang lain, *apologize* yang berarti meminta maaf kepada tamu dan *taking action and follow up* adalah tindak lanjut dari penanganan keluhan dari tamu tersebut.

Salah satu industri perhotelan yang ada di Bukittinggi yaitu Grand Rocky Hotel. Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan hotel berbintang 4 (****) dengan bangunan hotel tertinggi pertama yang berada di pusat Kota Bukittinggi dan mulai beroperasi (*soft opening*) pada 8 Maret 2012. Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus – 31 Desember 2015, penulis menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office*, yaitu adanya keluhan tamu kepada *front office* mengenai *bill* tagihan yang harus di bayar oleh tamu. Tamu mengakui sudah mengkonsumsi minuman tersebut akan tetapi tidak mengakui kalau dia sudah merusak minibar. Setelah itu tamu tersebut memberikan kartu namanya untuk memberitahukan siapa tamu tersebut dan meninggalkan hotel. Ini membuktikan bahwa kurang cepat tanggapnya pihak *front office* dan kurang merasakan apa yang dirasakan oleh tamu karena tamu akan pergi ke bandara dan pihak *front office* tidak melakukan tindakan yang cepat dan membuat tamu marah.

Masalah lain, ada juga tamu yang menanyakan kepada karyawan *Daily Worker* hotel yang lewat di depan *swimming pool* dan menanyakan handuk dan apakah masih bisa berenang di *swimming pool* dan jawabannya masih bisa, padahal saat itu tidak boleh berenang lagi karena memang kebijakan hotel yang seperti itu. Tamu mengeluh kepada *front office* karena ada karyawan yang membolehkan dan ketika dimintai handuk ke konter *swimming pool* tamu tidak mendapatkannya dan bahkan tidak ada penjaga disana. *Front office* mendengarkan

keluhan tersebut akan tetapi tidak didengarkan dengan baik yang mengakibatkan *miss communication* antara tamu dengan *front office*. Ini jelas tidak adanya konfirmasi dan klarifikasi permasalahan yang baik kepada tamu dan mengakibatkan keluhan lagi dari tamu.

Selain itu, masih terdapatnya perilaku negatif seorang karyawan *front office* pada saat tamu datang untuk reservasi, hal ini terjadi ketika tamu datang untuk *booking* kamar dan pada saat itu kamar dalam keadaan *high season* dan kamar *full*, *front office* tidak memberikan alternatif lain untuk *membooking* kamar ke hotel yang sama level dengan Grand Rocky Hotel dan malah menolak dan tamu tersebut mengeluh karena karyawan *front office* tidak memberikan rekomendasi hotel mana yang masih ada kamar. Disini terjadi *miss communication* antara *front office* dengan tamu. Ini juga merupakan permasalahan yang termasuk dalam cara menangani keluhan tamu tersebut.

Ditambah lagi dengan adanya tamu *complaint* saat mengadakan *event*, ini terlihat ketika seorang panitia acara *event* memberitahukan dan mengeluh kepada pihak *front office* mengenai *sound system* yang tidak berfungsi dengan baik, dan *front office* menyampaikan informasi tersebut terlambat ke *engineering* dan mengakibatkan tamu datang lagi ke *front office* untuk menanyakan hal yang sama dan marah-marah karena belum diperbaiki juga sementara sudah hampir satu jam tamu menginfokan sebelumnya. Setelah itu pihak *front office* meminta maaf atas keterlambatan tersebut akan tetapi tetap saja penanganan masalah tersebut lambat dan membuat acara tamu tersebut terganggu.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana cara penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang di lihat dari *hear them out, emphasize, apologize, taking action and follow up*.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Penelitian ini hanya membuat suatu deskripsi, gambaran dan lukisan tentang suatu keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya. “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, fakta

atau kejadian yang sedang atau sudah terjadi”. Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Rancangan penelitian ini melibatkan 1 variabel yang dilihat dari 4 indikator penanganan keluhan tamu dalam metode HEAT yaitu *hear them out*, *empathize*, *apologize*, dan *taking action and follow up*. Jenis data terdiri dari data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Cara menentukan sampel dengan *snowball sampling* serta teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. *Hear Them Out (Listening)*

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan penanganan keluhan tamu yang dilihat dari metode HEAT yang terdiri dari *hear them out*, *emphatize*, *apologize*, dan *taking action and follow up*. Untuk *hear them out* memiliki beberapa sub indikator yang terdiri dari mendengarkan dengan seksama, penggunaan instrumen pendukung, *respect*, merespon secara aktif dan *audible* atau memahami.

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan tentang mendengarkan dengan seksama menyatakan bahwa:

“mendengarkan dengan seksama itu adalah hal pertama yang harus dilakukan oleh seorang karyawan *front office* adalah mendengarkan dengan seksama itu sangat penting, dan cara mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh tamu itu adalah mendengarkan tamu itu sampai dengan selesai jangan dibantah, lihat matanya, tunjukkan gesture tubuh yang baik dan lihatkan kalau kita tertarik dengan apa yang disampaikan oleh tamu tersebut”.

Selain itu berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan menggunakan instrumen pendukung menyatakan bahwa:

“penggunaan instrumen pendukung itu tergantung, jika keluhannya bisa kita tangkap langsung secara singkat, saya tidak menggunakannya, kalau penjabaran keluhannya banyak, maka kita harus mencatatnya”.

Selanjutnya wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan tentang cara menghargai (*respect*) terhadap keluhan yang disampaikan oleh tamu, menyatakan bahwa:

“lihatkan kalau kita tertarik dengan keluhan yang disampaikan oleh tamu tersebut, setelah itu minta maaf dan jika tidak terhendel sendiri oleh kita maka beritahu supervisor, dan jika tidak terselesaikan juga beritahu kepada *manager* dan jika tidak terselesaikan juga maka beritahu *General Manager* (GM)”.

Selanjutnya wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan tentang cara merespons secara aktif terhadap keluhan yang disampaikan oleh tamu, menyatakan bahwa:

“kita *receptionist* menghadapi keluhan tamu, harus mendengarkan tamu, terima, kita persilahkan tamu mengeluarkan semua keluhannya. Lalu minta maaf, dan kaji apa permasalahannya serta buat tamu tenang dan kita terima masalahnya, kita *follow up* secepatnya, jika keluhan itu bisa diselesaikan langsung, maka *follow up*, jika tidak maka kita harus kasih tahu kepada atasan kita dan tetap dengan senyuman”.

Begitu juga berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap informan tentang cara memahami keluhan yang disampaikan oleh tamu, menyatakan bahwa:

“kaji dulu dimana keluhan atau permasalahannya, apakah ada *miss communication*, jika kesalahan kita, kita minta maaf dan menanyakan apa yang diinginkan oleh tamu”.

b. *Emphatize* (Ikut Merasakan Apa Yang Dirasakan Oleh Tamu)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap informan tentang cara berempati atau ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu mengenai keluhan yang disampaikan oleh tamu, menyatakan bahwa:

“jika terjadi keluhan, seperti ketidnyamanan atas kamar yang kurang bersih atau *Air Conditioner* (AC) yang bermasalah, kita pasti paham dengan apa yang dirasakan oleh tamu karena sudah bayar mahal tapi malah itu yang terjadi”.

c. *Apologize*

Apologize adalah meminta maaf kepada tamu. Pada metode HEAT yaitu *apologize* terbagi atas dua sub indikator yaitu meminta maaf kepada tamu dan *humble* atau sikap rendah hati. Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan tentang cara meminta maaf kepada tamu atas keluhan yang disampaikan oleh tamu, menyatakan bahwa:

“harus meminta maaf kepada tamu, dan caranya ada dua yaitu lisan dan tulisan, lisan itu langsung kita yang meminta maaf kepada tamu dengan rendah hati, dan memperlihatkan bahwa kita benar-benar menyesal atas kejadian yang menimpa tamu tersebut, dan secara tulisan dibuat apabila tamu tersebut membutuhkannya untuk perusahaannya dan biasanya kami menyebutnya *apologize letter*”.

Begitu juga hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan tentang cara memperlakukan sikap rendah hati (*humble*) keluhan yang disampaikan oleh tamu, menyatakan bahwa:

“caranya dengan membiarkan tamu menyampaikan keluhannya secara keseluruhan sampai puas tanpa memotong pembicaraannya, ditambah lagi dengan kita berikan respon yang positif dan menerima semua keluhannya dahulu dengan demikian tamu sudah merasa dihormati dan dengan sendirinya tamu tersebut merasakan kalau kita itu menghargai dia”.

d. *Taking action dan follow up*

Taking action and follow up merupakan metode terakhir dari metode HEAT yang terdiri dari beberapa sub indikator yaitu klarifikasi, solusi, persetujuan dan mengambil tindakan serta *follow up*. Adapun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan

informan tentang cara mengklarifikasi keluhan yang disampaikan oleh tamu, menyatakan bahwa:

“pergeseran atau salah paham itu sah-sah saja, tinggal bagaimana kita menyikapi dan memahami permasalahan tersebut. Pertama identifikasi masalah dulu, setelah sudah tahu dimana titik permasalahannya, baru kita melakukan pengklarifikasian dengan masalah yang terjadi, apa yang jadi permasalahan dan problem yang sebenarnya”.

Selanjutnya hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan tentang cara memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh tamu, menyatakan bahwa:

“lihat dulu permasalahannya, contoh pada makanan misalnya tamu pesanan nasi goreng yang dipesan dan ternyata asin, dan si tamu minta ganti , dan setelah diganti ternyata makanannya tetap saja asin, ini masalahnya coba tanya ke *kitchen*, siapa yang membuat nasi goreng. Lalu jika permasalahannya dari hotel maka lakukan pergantian nasi goreng kembali.

Selanjutnya hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan tentang membuat persetujuan dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh tamu menyatakan bahwa:

“untuk membuat sebuah persetujuan bagi saya adalah setelah saya identifikasi masalah, saya lakukan pengklarifikasian, lalu saya berikan sebuah solusi yang menguntungkan bagi si tamu dan perusahaan karena dalam sebuah usaha kita perlu *win win solution* dan tidak ada yang dirugikan, setelah saya beritahukan kepada si tamu mengenai solusi yang saya berikan dengan penjelasannya sekaligus baru saya menanyakan apakah bapa/ibu setuju, setelah setuju maka saya akan melanjutkannya pada perlakuannya yaitu *actionnya* atau tindakan yang akan dilakukan”.

Selanjutnya hasil dari wawancara terhadap informan yang telah peneliti lakukan tentang cara mengambil tindakan terhadap keluhan yang disampaikan oleh tamu, menyatakan bahwa:

“mengambil tindakan langsung saya tidak berani, akan tetapi jika permasalahan itu hanyalah kesalahpahaman atau kesalahan yang terjadi di dalam kamar oleh fasilitas saya akan meminta *Engineering* untuk melihatnya dulu dan meminta untuk memperbaiki fasilitas yang rusak tersebut, akan tetapi jika si tamu meminta untuk menaikkan tipe kamar secara gratis (*upgrade*) kamar maka saya tidak berani melakukannya karena saya mempunyai atasan, dan saya harus berkoordinasi dulu dengan atasan saya”.

Selanjutnya hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan tentang cara melakukan *follow up* terhadap keluhan yang disampaikan oleh tamu, menyatakan bahwa:

“tergantung jika masih ada tamunya maka akan di konfirmasi ulang, jika tidak ada tamunya lagi maka tidak ada melakukan konfirmasi ulang”.

2. Pembahasan

a. *Hear them out (listening)*

Berdasarkan reduksi data yang peneliti lakukan dengan menggunakan metode wawancara dan observasi tentang *hear them out/listening* yang meliputi: mendengarkan dengan seksama, *respect* (menghargai), merespon secara aktif dan *audible* (memahami). Hasil wawancara peneliti mendengarkan dengan seksama, dapat disimpulkan bahwa mendengarkan dengan seksama ketika tamu mengeluh sangatlah penting agar tidak terjadi kesalahpahaman atau *miss communication*, dan cara untuk mendengarkan tersebut adalah dengan mendengarkan tamu itu menyebutkan semua keluhannya sampai dengan selesai tanpa ada bantahan sedikitpun, lihat mata si tamu disini akan terjadi *eye contact* yang baik dan *gesture* tubuh yang baik serta lihatkan kalau kita tertarik dengan apa yang di sampaikan oleh tamu tersebut.

Menggunakan instrumen pendukung dalam menangani keluhan tamu itu sebenarnya tergantung penggunaan seperti kertas dan pena semua keluhan dapat dicatat dan dapat diperbaiki secepatnya tanpa ada

kelupaan, sama halnya dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan menyatakan bahwa untuk penggunaan instrumen pendukung itu tergantung saja, sebab adakalanya keluhan yang disampaikan oleh tamu dapat di tangkap langsung oleh otak tanpa harus dicatat dulu.

Respect atau menghargai tamu pada saat berkomunikasi dengan tamu dalam hal menangani komplain harus ada. Karena dengan kita menghargai tamu itu sangatlah membuat tamu senang dan tidak melebih-lebihkan keluhannya ditambah lagi pada dasarnya manusia itu sangat butuh di hargai. Ini sama halnya dengan hasil wawancara dengan karyawan *front office* yang menyatakan kita harus *respect* dengan cara lihatkan kalau kita tertarik dengan keluhan yang disampaikan oleh tamu tersebut, setelah itu minta maaf dan jika tidak bisa dilakukan sendiri oleh kita maka beritahu supervisor, dan jika tidak terselesaikan juga beritahu kepada manager dan jika tidak terselesaikan juga maka beritahu GM (*general manager*) dan biasanya masalah yang sampai ke GM adalah keluhan yang tamunya sudah minta gratis atau *free* untuk pembayaran kamar atau diskon yang berlebihan atau sebagainya.

Merespons secara aktif dalam berkomunikasi dengan tamu dalam menangani keluhan tamu itu penting karena tamu yang memerlukan sesuatu sering tidak dapat mengungkapkan dengan jelas apa yang dininginannya. Respon berarti cepat tanggap dengan apa yang di sampaikan oleh tamu seperti hasil dari wawancara dengan karyawan *front office* yang menyatakan kita sebagai *front office* menangani keluhan tamu itu kita harus merespon secara aktif apa yang dikatakan oleh tamu, dan ada ketika tamu komplain, kita dengarkan tamu, terima, dengarkan baik-baik, kita persilahkan tamu mengeluarkan semua keluhannya. Lalu minta maaf, dan telaah apa permasalahannya. Dan berusaha *calling down* tamu (membuat tamu tenang), kita terima masalahnya, kita *follow up* secepatnya, jika komplain itu bisa diselesaikan oleh resepsionis langsung, maka *follow up*, jika tidak

maka kita harus kasih tahu kepada atasan kita dan tetap dengan senyuman.

Audible atau memahami permasalahan yang di keluhkan oleh tamu sangat perlu karena memahami sebuah permasalahan merupakan dapat di mengerti dengan baik supaya tidak terjadi *miss communication* agar bisa mengurangi komplain yang bertubi-tubi. Seperti halnya wawancara dengan karyawan *front office* cara memahami apa yang disampaikan oleh tamu itu kaji dulu dimana dia mempunyai keluhan atau permasalahannya, apakah ada *miss comunication*, jika kesalahan kita, kita minta maaf dan menanyakan apa yang diinginkan oleh tamu.

Menurut Cholil (2014: 1), "*Hearing* yang lebih tepatnya *listening* adalah belajar bagaimana mendengarkan meski memang masih ada yang belum mampu mendengarkan dengan seksama". Sedangkan menurut Soenarno (2006: 325), "Mendengarkan yang dikehendaki adalah mendengarkan secara aktif. Mendengarkan secara aktif, mendengarkan dengan seksama, tidak membiarkan tamu berbicara sendiri sementara staff tetap mengerjakan pekerjaannya sendiri".

Di dalam mendengarkan tamu seorang staf harus melakukannya dengan memandang wajah terutama mata (*eye contact*), serta menimpali apa yang disampaikan oleh tamu dengan kata-kata tertentu yang dapat menunjukkan bahwa dia sangat memperhatikan apa yang disampaikan oleh tamu. Untuk menguatkan bahwa staff ini sungguh mendengarkan *complaint* tamu, staff dapat mencatat setiap keluhan tamu.

Dari hasil penelitian ini jelas terlihat bahwa *hear them out/listening* dalam komunikasi karyawan *front office* dalam menangani keluhan tamu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi hampir mencapai hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari adanya hasil wawancara dengan karyawan *front office* dalam menangani *complaint* tamu mengenai *hear them out/listening* yang meliputi mendengarkan dengan seksama, penggunaan instrumen

pendukung, *respect* (menghargai), merespon secara aktif dan *audible* (memahami).

Diantara lima pertanyaan tersebut sesuai dengan teori yang sudah di kemukakan oleh Soenarno yaitu karyawan mengatakan penggunaan instrumen pendukung ini pemakaiannya tergantung saja, apabila diperlukan maka digunakan dan apabila tidak diperlukan maka tidak digunakan. Sementara menurut Soenarno “Untuk menguatkan bahwa staff ini sungguh mendengarkan *complaint* tamu, staff harus mencatat setiap keluhan tamu”.

b. *Emphatize*

Berdasarkan reduksi data yang peneliti lakukan dengan menggunakan metode wawancara tentang kebutuhan *emphatize* yang meliputi: ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu. Menurut Soenarno (2006: 327), “*Empathize* berarti menunjukkan rasa empati kepada tamu, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan kemudian berusaha mencarikan solusinya”. Begitu juga menurut Thoha (2000: 168), merasakan permasalahan orang lain adalah “Merasakan sebagaimana yang dirasakan oleh orang lain baik itu dengan memahami posisinya, dari mana mereka berasal, dimana mereka sekarang dan kemana mereka akan pergi”.

Dalam penelitian ini bisa dilihat bahwa empati dalam komunikasi karyawan *front office* dalam menangani keluhan tamu sudah tercapai dengan hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan teori. Hal ini bisa dilihat pada karyawan *front office* yang jika terjadi permasalahan oleh tamu maka karyawan *front office* ikut serta menyelesaikan masalah tersebut. Menyelesaikan masalah tersebut dengan kepala dingin dan bermusyawarah. Cara penyelesaian masalah yaitu melibatkan atasan jika diperlukan serta mencari solusi dari permasalahan tersebut.

c. *Apologize*

Berdasarkan hasil reduksi data yang peneliti lakukan dengan menggunakan metode wawancara tentang *apologize* yang meliputi: meminta maaf kepada tamu dan *humble* (rendah hati). Menurut Soenarno (2006: 327), “*Apologize* adalah meminta maaf kepada tamu”. Meminta maaf kepada tamu dapat disimpulkan dari hasil wawancara kepada karyawan *front office* Grand Rocky Hotel adalah pertama harus meminta maaf kepada tamu, dan caranya ada dua yaitu lisan dan tulisan, yaitu meminta maaf kepada tamu dengan rendah hati lihatkan kita menyesal atas kejadian yang menimpa tamu tersebut, dan secara tulisan seperti *apologize letter*, dan ditandatangani oleh *General Manager* (GM).

Memiliki sikap *humble* (rendah hati) kepada tamu dapat disimpulkan bahwa cara menyampaikan keluhannya jangan sampai puas tanpa memotong pembicaraannya, ditambah lagi dengan kita berikan respon yang positif dan menerima semua keluhannya dahulu dengan demikian tamu sudah merasa di hormati dan dengan sendirinya tamu tersebut merasakan kalau kita itu menghargai dia.

d. *Taking action and follow up*

Berdasarkan hasil reduksi data yang peneliti lakukan dengan menggunakan metode wawancara tentang *taking action and follow up* yang meliputi: klarifikasi, solusi, persetujuan dan mengambil tindakan. Hasil wawancara peneliti dengan karyawan *front office* dalam menangani keluhan tamu mengenai klarifikasi adalah Pergeseran atau salah paham itu sah sah saja, tinggal bagaimana kita menyikapi dan memahami permasalahan tersebut. Pertama identifikasi masalah, setelah sudah tau titik permasalahannya kita baru melakukan pengklarifikasian dengan masalah yang terjadi, apa yang jadi permasalahan dan problem yang sebenarnya. Sama halnya dengan Menurut Somad (2014: 156), “Solusi yang diberikan oleh pihak hotel perlu persetujuan dari pelanggan”. Langkah ini perlu dilakukan karena

solusi biasanya tidak lepas dari kebijakan hotel itu sendiri. Setelah itu mengambil tindakan merupakan tahap eksekusi sebagai hasil kesepakatan antara organisasi bisnis dan pelanggan.

Dalam penelitian ini bisa dilihat bahwa *taking action and follow up* dalam penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak hotel akan tetapi ada satu perbedaan pada bagian *follow up* yang menyatakan *follow up* dilakukan tergantung apabila tamunya masih ada di hotel, sedangkan seharusnya *follow up* dilakukan setiap ada kesempatan baik itu masih ada tamu di hotel maupun tidak seperti yang dikemukakan oleh *front office manager* Grand Rocky sendiri adalah buat sebuah permintaan maaf berbentuk surat yang biasanya ditanda tangani oleh *General Manager* yang disebut juga dengan *apologize letter*, setelah di tanyakan lagi kepada tamu itu konfirmasi ulang, *reconfirm* apakah tindakan kami sudah sesuai dengan apa yang bapak inginkan, jika jumpa di *lobby* maka *open communication*, usahan si tamu merasa hotel ini adalah rumah keduanya dari rumah si tamu tersebut.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka dapat disimpulkan penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* dengan menggunakan metode HEAT (*Hear them out, empathize, apologize, dan taking action and follow up*) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebagai berikut:

Penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* yang dilihat dari *hear them out* yang meliputi mendengarkan dengan seksama, *respect* (menghargai), merespon secara aktif, dan *audible* (memahami), indikator *emphatize* yang meliputi ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu sudah tercapai dengan hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan teori. Indikator *apologize* yang meliputi

meminta maaf kepada tamu dan sikap *humble* atau rendah hati sudah tercapai dengan hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan teori.

Dari indikator *taking action and follow up* yang meliputi klarifikasi, solusi, persetujuan, dan mengambil tindakan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak hotel akan tetapi ada satu perbedaan pada bagian *follow up* yang menyatakan *follow up* dilakukan tergantung apabila tamunya masih ada di hotel, sedangkan seharusnya *follow up* dilakukan setiap ada kesempatan baik itu masih ada tamu di hotel maupun tidak seperti yang dikemukakan oleh *front office manager* sendiri adalah buat sebuah permintaan maaf berbentuk surat yang biasanya ditanda tangani oleh *General Manager* yang disebut juga dengan *apologize letter*, setelah di tanyakan lagi kepada tamu itu konfirmasi ulang, *reconfirm* apakah tindakan kami sudah sesuai dengan apa yang bapak inginkan, jika jumpa di *lobby* maka *open communication*, usahan tamu merasa hotel ini adalah rumah keduanya dari rumah sitamu tersebut.

2. Saran

Bagi Pihak Grand Rocky Hotel hendaknya semua karyawan *front office* khususnya *receptionist* harus mengetahui batasan-batasan pengambilan keputusan yang boleh diambil oleh yang bersangkutan dan adakan pelatihan rutin mengenai cara penanganan keluhan tamu serta karyawan *front office* harus belajar lebih banyak lagi dari *front office manager*. Begitu juga diharapkan kepada pihak hotel membicarakan setiap *morning briefing*.

Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang, agar menyarankan kepada peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang bermanfaat dan mampu membawa perubahan dari hasil penelitian, sehingga hal tersebut dapat bermanfaat bagi yang ditelitinya.

Bagi peneliti berikutnya, agar lebih dalam lagi meneliti mengenai komunikasi karyawan front office (receptionist) dalam menangani keluhan tamu di hotel lainnya dengan menggunakan metode HEAT. Sehingga dengan adanya hasil penelitian tersebut semoga dapat membawa perubahan terhadap hotel yang diteliti.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP, M.Si dan pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie SIP, MM

DAFTAR PUSTAKA

- A.Yoeti, Oka. 1995. Pengantar Ilmu Kepariwisata. (Edisi 1). Yogyakarta: Erlangga
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.
- Somad & Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi (mengembangkan bisnis berorientasi pelanggan)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono . 2006 . *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: Alfabeta.
- Tanji, Hotelier. 2010. *170 Hotel manganmet Traniry tutorials*. Yogyakarta: Andi
- Thoha, Miftha, 2000. Perilaku Organisasi Konsep dasar dan aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada