

## BAB III

### PEMBAHASAN

#### A. Tinjauan Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Perusahaan

My Studio Hotel berdiri sejak tanggal 12 Desember 2015 beralamatkan di Jalan Sumatera No. 20 C Gubeng kota Surabaya Jawa Timur 60281 No telepon: (031) 5042111 Email: [mystudiohotel@gmail.com](mailto:mystudiohotel@gmail.com). My Studio Hotel yang memiliki konsep yang berbeda dengan hotel-hotel yang lain yaitu *Backpacker (Capsule)/dormitory*.



Sumber : [www. my+studio+hotel+Surabaya](http://www.my+studio+hotel+Surabaya) (2017)

**Gambar 3.1 My Studio Hotel**

Hotel *backpacker/Capsule* pertama kali muncul di Jepang, hotel jenis ini awalnya dirancang untuk para pelancong yang memerlukan tempat istirahat singkat dengan akomodasi murah. My Studio Hotel ini memiliki 64 kamar dengan pembagian sebagai berikut:

- a. Lantai 2 terdapat 26 *single* studio dan 4 *double* studio.
- b. Lantai 3 terdapat 26 *single* studio dan 4 *double* studio.
- c. Lantai 4 terdapat 4 *double* studio.

Hotel kapsul ini sangat direkomendasikan untuk para *backpacker*, karena harganya yang murah dengan fasilitas yang memadai. Menginap di My Studio Hotel harga semalam Rp150.000,00 untuk *single* studio dan Rp200.000,00 untuk *double* studio. My Studio Hotel berada di kawasan yang sangat strategis.

Cukup membutuhkan waktu sekitar 5 menit saja dengan jalan kaki dari Stasiun Gubeng Surabaya. Selain itu hotel ini juga dekat dengan beberapa pusat perbelanjaan seperti *Grand City Mall & Convention*, *Surabaya Plaza Mall*, *Word-Trade Center*, *Hi-Tech Mall*, serta pusat pemerintahan dan pusat bisnis. *Profile* My Studio Hotel, beserta tipe kamar dan fasilitas yang tersedia, terlihat pada gambar-gambar berikut <https://www.hotels.com/ho572068/my-studio-hotel-surabaya> *backpacker-surabaya-*(2017)



**Gambar 3.2 Lobby My Studio Hotel**



**Gambar 3.3 Tipe Kamar *Single Studio***



**Gambar 3.4 Tipe Kamar *Double Studio***



**Gambar 3.5 Kabin yang Tertutup Tirai pada My Studio Hotel**



**Gambar 3.6 Lemari Kecil/Loker di bawah Kabin**



**Gambar 3.7 Kamar Mandi My Studio Hotel**

## 2. Fasilitas My Studio Hotel

Fasilitas lain yang ditawarkan oleh My Studio Hotel adalah:

- a. *Free shuttle car* untuk ke Stasiun Kereta Api Gubeng dan seluruh pusat perbelanjaan di Surabaya.
- b. Sarapan pagi mulai jam 06:00 sampai 10:00 WIB
- c. *Free tea and coffee* 24 jam
- d. *Minimarket*
- e. Wifi
- f. Semua kamar ber AC
- g. *Security dan receptionist* 24 jam.

## 3. Waktu *Check in* dan *Check out*

My Studio Hotel atau Hotel *Backpaker/share dormitory* memiliki jadwal *check in* dan *check out* seperti hotel pada umum yaitu:

*Check in* : Pukul 14:00 WIB

*Check out* : Pukul 13:00 WIB

*Early check in* : Mulai pukul : 07:00 WIB

*Late check out* : Maksimal pukul 14:00 WIB

## 4. Visi dan Misi

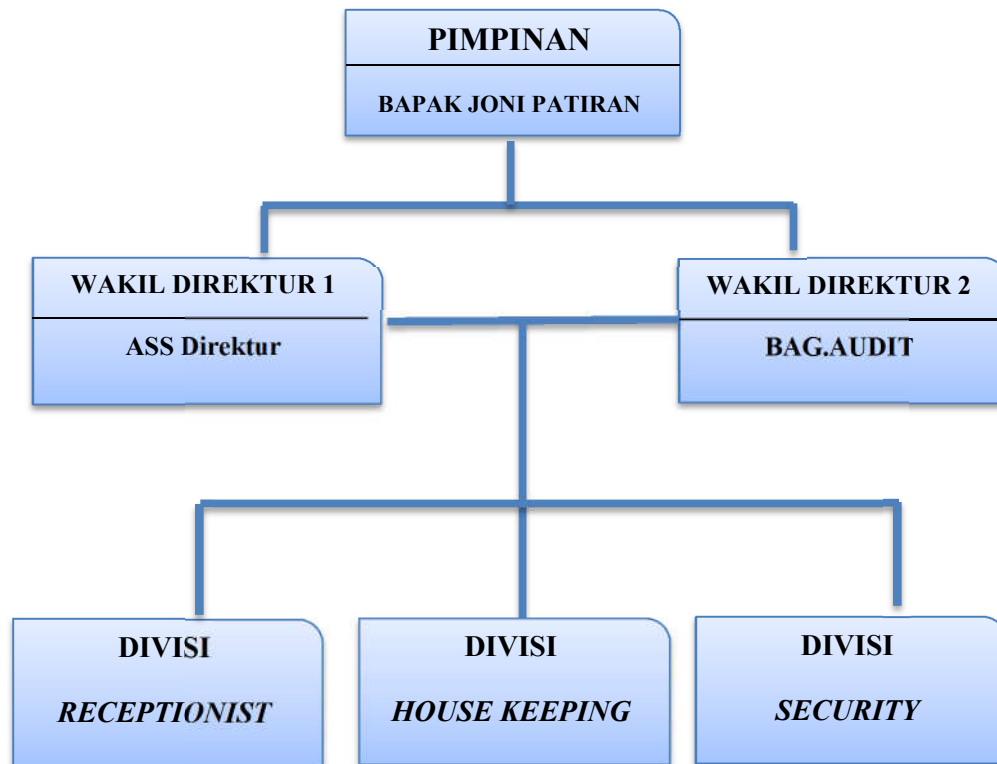
Sebagai Hotel yang berkonsep *Backpaker* hotel maka My Studio Hotel memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi : Menjadi hotel *backpaker* dan bisa untuk menjadi santikanya hotel *backpaker* di Surabaya.

Misi : Menjadi yang pertama, menjadi yang terbesar, menjadi yang paling berbeda.

## 5. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi My Studio Hotel disajikan pada Gambar 3.8 sebagai berikut:



Sumber : *Front Office* (2017)

**Gambar 3.8 Struktur Organisasi My Studio Hotel**

Berdasarkan Gambar 3.8 di atas, kedudukan dan pembagian tugas dari masing–masing jabatan dalam struktur organisasi My Studio Hotel dijelaskan sebagai berikut :

### a. Pimpinan My Studio Hotel

#### 1) Tujuan Jabatan

Mengkoordinasi dan memonitoring pengembangan dan peminjaman dana untuk investasi.

- 2) Wewenang
  - a) Menolak dan menyetujui segala bentuk pengajuan fasilitas mengenai hotel contoh: pengajuan *Laundry*.
  - b) Memutuskan dan menandatangani surat-surat penting.

**b. Wakil Direktur 1 (Asisten Direktur)**

- 1) Tujuan Jabatan

Mengontrol operasional hotel sekaligus mempromosikan dan membuat keputusan harga hotel.
- 2) Wewenang
  - a) Bertanggung jawab atas semua operasional hotel baik masalah penjualan kamar sampai penentuan harga kamar.
  - b) Bertanggung jawab tentang karyawan.
  - c) Mengatur semua prosedur hotel
  - d) Mengontrol semua kebutuhan operasional hotel.

**c. Wakil Direktur 2 (Bagian Audit)**

1. Tujuan Jabatan

Melakukan kegiatan transaksi pembukuan hotel, kas, semua yang berhubungan dengan administrasi hotel.
2. Wewenang
  - a) Audit semua transaksi pembayaran hotel dari tamu yang *check in*.
  - b) Pembayaran gaji karyawan.
  - c) Pembayaran pajak hotel
  - d) Mengatur semua pengeluaran hotel
  - e) Mengatur semua keluar dan masuk keuangan

**d. Divisi *Receptionist***

## 1. Tujuan Jabatan

Melaksanakan kegiatan layanan ke tamu hotel berdasarkan *standard* layanan perusahaan (SOP).

## 2. Wewenang.

- a) Cek ulang kembali *Expected Arrival* yang sudah di buat.
- b) Jangan lupa untuk *NO SHOW booking.com*.
- c) Cek juga berapa yang sudah *in house/extend*.
- d) Setiap jam 12 siang FO (*front office*) harus cek tamu di kamar. Pastikan bahwa tamu yang harusnya *check out* pada tanggal tersebut sudah *check out*.
- e) Batas *check out* maksimal jam 13:00 WIB.
- f) Apabila ada tamu yang belum *check out* FO (*front office*) berhak menanyakan apakah tamu tersebut *check out* atau *extend* dan jangan lupa untuk pembayarannya.
- g) Cek *room* yang sudah *in house* dan laporan kebutuhan buat *breakfast* besok pagi.
- h) Cek ulang kamar (jangan sampai *over booking*) kalau dirasa *over*, langsung melaporkan ke pimpinan untuk *closed expected arrival*.
- i) Pastikan eskas dan *guest in house* sesuai.
- j) Hati-hati untuk *shift evening* karena tamu akan tiba biasanya pada sore hari.
- k) Menelepon tamu dari pem-*booking-an online booking.com* untuk memastikan apakah tamu jadi menginap atau tidak.



**e. Divisi *House Keeping***

## 1. Tujuan jabatan

Membersihkan seluruh area hotel baik di dalam maupun di luar area hotel dan yang utama membersihkan kamar.

## 2. Wewenang

- a) *Housekeeping* cek *guest in house* dengan kondisi kamar apakah ada selisih.
- b) Bersihkan toilet agar tidak kotor.
- c) *Making bed* harus rapi dan jangan sampai ada remah-remah yang tertinggal di kamar.
- d) Mengatur *schedule* agar kebersihan tetap terjaga.

**f. Divisi *Security***

1. Menjaga keamanan area hotel
2. Mengontrol keamanan hotel baik dalam area hotel maupun luar area hotel
3. Ikut menertibkan area parkir.

**B. Pembahasan****1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di My Studio Hotel di Jalan Sumatra 20 C Gubeng Surabaya Jawa Timur. Penelitian dilakukan pada PKL 2 yang dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2017

## 2. Sumber Data, Jenis Data dan Analisis Data

Menurut Rustiyanto (2010:8), Pengumpulan data merupakan salah satu dari rangkaian kegiatan metode statistika, yang perlu diperhatikan dalam pengumpulan data antara lain:

### a. Sumber Data

#### 1) Data Primer

Merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung tanpa perantara. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan data primer diperoleh dari tamu yang sering komplain mengenai My Studio Hotel, baik komplain melalui media *social* maupun secara langsung di hotel.

#### 2) Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, adanya perantara dengan pihak lain. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan data sekunder diperoleh pada saat *meeting* bulanan atau mingguan dengan pimpinan, biasanya pimpinan akan memberikan evaluasi kinerja atau hasil *review* komplain dari media sosial.

b. Jenis data yang dimaksud adalah data kuantitatif dan data kualitatif

c. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif

### 3. Cara Pengumpulan Data

Adapun metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

a. Riset Lapangan (*Field Research*), yaitu dilakukan melalui kegiatan Praktek Kerja Lapangan 2 selama 3 bulan terhitung mulai dari 13 Februari 2017 sampai 13 Mei 2017 di My Studio Hotel.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui peninggalan tulisan berupa arsip-arsip (surat-surat, catatan harian, dan laporan), buku-buku, agenda dan lain-lain yang sudah ada di My Studio Hotel, contohnya menulis di kertas kecil/*post it* tentang kesan, pesan ataupun keluhan selama menginap di My Studio Hotel, yang di tempel di dinding My Studio Hotel. Dan dilakukan Meeting mingguan dalam pengambilan data mengenai penanganan komplain pelanggan pada My Studio Hotel dengan mengikuti *meeting* mingguan yang diadakan setiap minggu dengan pimpinan, HRD, supervisor, dan semua karyawan My Studio Hotel.

### 4. Kategori Komplain

Berdasarkan rumusan masalah dan data yang peneliti diperoleh, tentang penanganan komplain pelanggan pada My Studio Hotel adalah sebagai berikut:

**a. Komplain Pelanggan Terhadap Model Kamar My Studio Hotel.**

Komplain terjadi karena model kamar hotel yang berbentuk *Capsule* atau campur dengan tamu-tamu yang lain dan tutup depannya berupa tirai, sedangkan kamar mandi berada diluar. Komplain biasanya dilakukan baik secara langsung di My Studio Hotel ataupun melalui *online*. Media *online* seperti *traveloka*, *booking.com*, *pegi-pegi*, *hostel world*, dan masih banyak lagi media *online* yang lain, sudah dijelaskan dan di informasikan keterangan hotel yang menunjukkan bahwa My Studio adalah hotel *Backpeker (share room)*.

**1) Contoh Kasus Komplain Model Kamar secara Langsung di My Studio Hotel**

“Tamu sudah *booking* kamar pada My Studio Hotel, dan tamu akan *check in*, pihak resepsionis menjelaskan bahwa My Studio Hotel adalah hotel *capsule/backpacker*, pada saat itu tamu marah-marah karena tamu tidak mengetahui tentang My Studio Hotel. Tamu merasa bahwa keterangan tersebut tidak jelas. Tamu merasa dirugikan, bahkan ada tamu yang mengancam akan melaporkan hal tersebut ke pihak kepolisian atas dasar penipuan *public*.”berasal dari tamu komplain”

Contoh komplain pelanggan pada My Studio Hotel terlihat pada Gambar 3.9 yang penulis dapatkan dari hasil rekaman CCTV My Studio Hotel sebagai berikut:



Sumber : CCTV My Studio Hotel ( tanggal 08/5/2017)

### Gambar 3.9 Tamu Komplain

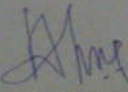
Penanganan komplain terhadap model kamar pada My Studio Hotel secara langsung dilakukan oleh receptionist hotel. Berikut langkah *receptionist* menangani komplain yang terjadi:

- a) Tetap tenang dan jangan ikut emosi, karena tamu komplain biasanya berbicara tidak enak tentang hotel dan marah dengan kata-kata yang kasar.
- b) *Receptionist* memberikan penjelasan kepada tamu dengan sopan, bahwa pihak hotel sudah memberikan keterangan gambar/foto My Studio Hotel sesuai dengan aslinya.
- c) Supaya uang pelanggan yang sudah dibayarkan waktu pem-*booking*-an tidak hangus/hilang maka *receptionist* menyarankan untuk di pindahkan ke Life Hotel yang masih satu manajemen dengan My Studio Hotel tetapi ada tambahan biaya, karena harga yang *standard room* di Life Hotel

Rp 300.000,00/night. Pelanggan dapat menambah kekurangan pembayaran di Life Hotel.

- d) Hotel My Studio memberikan *form upgrade move to life*, sebagai bukti pemindahan dari My Studio Hotel ke Life Hotel dan pihak *receptionist* My Studio meng-informasikan ke tamu agar bukti pemindahan tersebut di tunjukkan pada saat *Check in* di Life Hotel

Berikut contoh *form upgrade* hotel dari My Studio Hotel yang akan diberikan ke Life Hotel:

FORM MOVE TO HOTEL	
Tanggal move hotel	: Ruko hotel
Nama	: 1. Fariz muhammad rizky 2. Steven Kurniawan Tanutama 3. Aldo kelvianto wachyudi
Explanation	: TRAVELOKA
Rate	: PEMBAYARAN DI BAPAK BUDI
Check in	: 3/9/16
Check out	: 4/9/16
Keterangan: MOVE to RUKO HOTEL KARENA OVER BOOK	
1. Fariz muhammad rizky	
2. Steven Kurniawan Tanutama	
PEMABYARAN BY BAPAK BUDI.	
3. Aldo kelvianto wachyudi: pembayaran pakai uang Rachael	
FO	MENYETUJUI
 RHACEL Rachael	Bapak budi

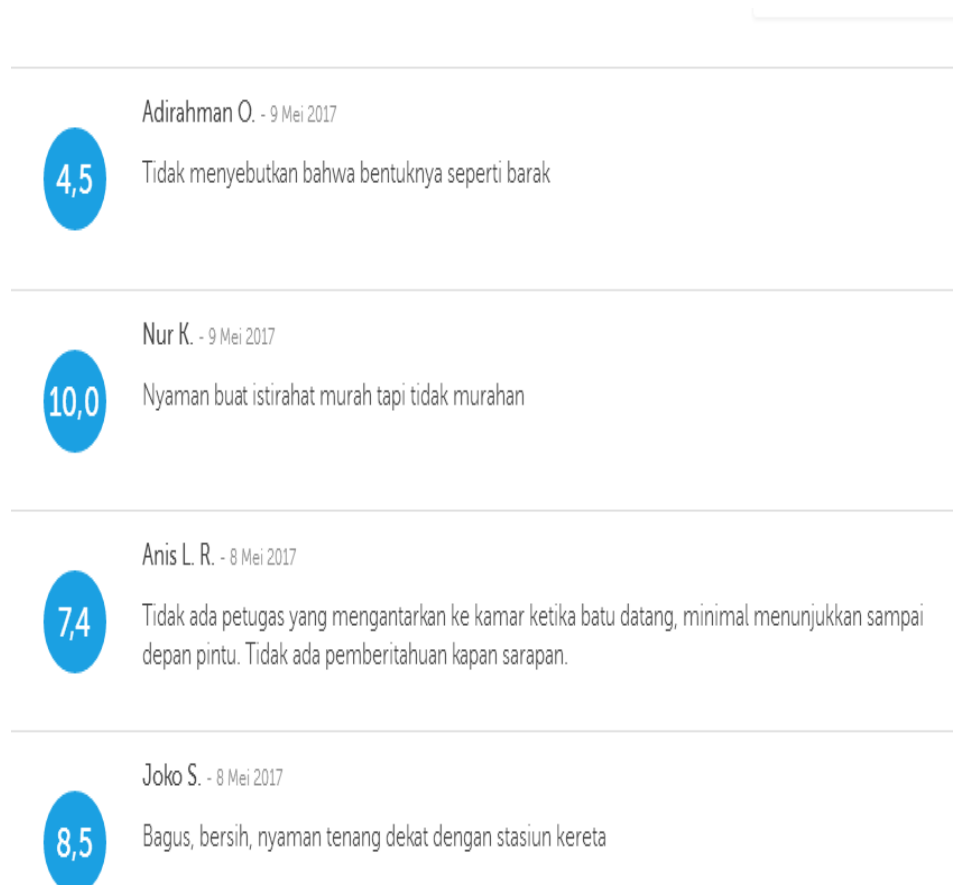
Sumber: Dokumentasi penulis (2017)

**Gambar 3.10** *Form Upgrade Hotel*

## 2) Contoh Kasus Komplain Model Kamar secara *Online* di My Studio Hotel

Selain komplain yang dilakukan secara langsung, pelanggan juga komplain melalui media *online* terhadap model kamar My Studio Hotel. Pelanggan/tamu biasanya melakukan komplain melalui media *online* seperti *traveloka*, *booking.com* dan masih banyak lagi media *online* yang lain. Pelanggan biasanya memberikan *review* jelek/memberikan penilaian jelek terhadap hotel pada media *online*.

Berikut contoh komplain di media *online* berikut contoh komplain di berbagai media *online*:



Sumber: <https://www.traveloka.com> (2017)

**Gambar 3.11 Contoh Komplain Model Kamar di Media *Online***

Penanganan komplain secara *online* biasanya dengan melihat atau membaca dari *review* pem-*booking-an online* seperti dari *traveloka*, *booking.com*, *pegi-pegi* dan masih banyak lagi *travel agent online* lainnya. Penanganan yang dilakukan biasanya akan di *meeting-*kan bersama setiap satu minggu sekali dengan staff My Studio Hotel dan akan di cari solusinya bersama bagaimana cara menangani komplain yang terjadi. Penanganan yang dilakukan adalah memperbaiki pelayanan.

#### **b. Komplain Pelanggan Terhadap Tipe Kamar My Studio Hotel**

Komplain pelanggan terhadap tipe kamar My Studio Hotel dilakukan secara langsung di hotel dan tidak pernah dilakukan secara *online*. My Studio Hotel mempunyai tipe kamar *double bed* dan *single bed* karena jumlah ketersediannya *double bed* terbatas pihak My Studio Hotel sering menggantikan dengan 2 *single bed*, tanpa ada tambahan biaya, karena pada saat tamu sudah *booking double bed* dan ketersediaanya *double bed* sudah *full*.

Adapun contoh komplain pelanggan terhadap tipe kamar di My Studio Hotel

Tamu marah karena sudah *booking double bed* tetapi di berikan 2 *single bed*, “ saya ini pesan *double* kenapa kok di kasih *single* saya udah bayar lewat *online*, harusnya kamar saya itu sudah di siapkan karena saya sudah *booking di online* 1 minggu sebelumnya. Hotel apaan ini saya kecewa dengan ini semua” kutipan tersebut berasal dari pelanggan yang kecewa, dan akhirnya pelanggan keluar dan tidak jadi *check in*.



Penanganan komplain terhadap tipe kamar My Studio Hotel dilakukan dengan beberapa langkah, berikut langkah langkah dalam penanganan komplain:

- 1) Selama ini belum ada penanganan khusus dalam pemindahan *double bed* ke dua *single bed*.
- 2) Penanganan khususnya pihak My Studio Hotel membuka cabang baru dengan konsep yang sama yaitu *backpacker/capsule* hotel yang beralamatkan di jalan Gubeng pojok, belakang *mall grand city* Surabaya. Cabang baru tersebut tersedia lebih banyak *double bed*, supaya tamu yang *booking double bed* tetap bisa mendapatkan sesuai dengan yang di *booking*, dan tidak perlu di pindahkan lagi ke dua *single bed* apalagi yang pasangan.
- 3) *Receptionist* memberikan solusi dengan cara memindahkan ke Life Hotel yang satu manajemen dengan My Studio Hotel, cara penangan ini sama dengan penanganan yang terjadi dalam penanganan komplain terhadap bentuk kamar Studio.

### **c. Komplain Pelanggan Terhadap Kebersihan My Studio Hotel**

Pelanggan My Studio Hotel sering komplain mengenai kebersihan kamar mandi, baik secara langsung ataupun secara *online*, karena kamar mandi yang ada di My Studio Hotel berada luar kamar dan campur dengan tamu-tamu yang lain. Jadi dengan kondisi yang campur maka kamar mandi akan cepat kotor.

### 1) Contoh komplain mengenai kebersihan di My Studio Hotel secara langsung

“Itu kamar mandi kotor banget jijik saya, tolong di bersihkan dulu saya mau mandi kok kotor banget” tamu A (komplain tanggal 16 April 2017)

Penanganan komplain kebersihan secara langsung akan dilakukan saat itu juga oleh pihak My Studio Hotel koordinasi dengan *housekeeping*. Adapun langkah yang dilakukan oleh *housekeeping* sebagai berikut:

- a) *Housekeeping* membersihkan kamar mandi dan kontrol kamar mandi setiap 2 jam sekali.
- b) Selalu *standby* di setiap lantai, membagi tugas sesuai *shift*.
- c) Mengikuti SOP *House Keeping*.

### 2) Contoh Komplain Pelanggan Terhadap Kebersihan di My Studio Hotel secara *online*

6,1	Siti R. - 16 Apr 2017 Kotor, berisik, tidak ada mushola, tamu cowok dan cewek dicampur dalam satu dorm. tidak nyaman blas..
6,0	Redho I. - 16 Apr 2017 Sesuai dengan harga, ada harga ada kualitas
9,4	Tri K. - 16 Apr 2017 Tempat tidur bersih dan nyaman, suasana hotel juga bagus, shower room bersih.
6,0	Bambang P. - 16 Apr 2017 Yang saya bayangkan tidak sesuai dengan kenyataannya
6,0	Almas A. F. W. - 16 Apr 2017 Kebersihan kamar mandi sangat perlu ditingkatkan

Sumber: <https://www.traveloka.com> (2017)

**Gambar 3.12 Contoh Komplain Kebersihan Secara *Online***

Penanganan komplain kebersihan secara *online* dilakukan dengan berbagai langkah dan tidak bisa dilakukan saat itu juga. Berikut langkah-langkah penanganan komplain:

- a) Di *meetingkan* setiap satu minggu sekali
- b) *House Keeping* selalu menjaga kebersihan
- c) Mengikuti SOP *House Keeping*. Berikut SOP *Housekeeping* yang ada di My Studio Hotel:

### ***STANDARD OPERASIONAL HOUSEKEEPING ( SOP )***

#### **MY STUDIO HOTEL**

##### 1. *TIME* 06.00 – 14.00 (*Morning*)

- Cek dan bersihkan *lobby*
- Cek dan bersihkan toilet lantai 1
- Cuci gelas di wastafel (*Breakfast*)
- Cek dan bersihkan toilet 2 dan lorong toilet
- Menyapu lorong kamar lantai 2
- Cek dan bersihkan lorong dan toilet lantai 3
- Menyapu lorong kamar lantai 3
- Cek dan bersihkan lorong wastafel , semua toilet, dan wastafel lantai 4
- Cek dan bersihkan kembali toilet yang sudah dipakai orang/kotor
- Fotocopy *guest in house* di *front office*
- Cek eskas dan *guest in house* harus sama (berapa kamar dan beberapa yang *extend*)
- Cek kamar
- *Making bed* kamar *check out* dan *extend*

lanjutan

- Menyapu dan mengepel lorong kamar sesudah membersihkan semua kamar lantai 2 dan lantai 3
- Cek semua toilet kembali

2. *TIME* 08.00 – 16.00 (*Morning* 1)

- Membantu *shift morning* jam 6 cek dan membersihkan semua toilet
- Mengambil *laundry*
- Cek *laundry* semua sesuai dengan yang di *laundry* kemarin
- Hitung *linen laundry* sesuai dengan *stock*
- ( jika ada kekurangan langsung hubungi tempat *laundry* supaya nanti sore dikembalikan)
- Cek toilet kembali
- Membanatu *Making bed*
- Membersihkan toilet sesudah membersihkan semua kamar lantai 2 dan lantai 3
- Cek semua toilet kembali
- Melipat *laundry*
- Menghitung jumlah yang di *laundry*
- Mengantarkan *laundry*
- Pergantian *shift*

3. *TIME* 12.00 – 20.00 (*midle*)

- Cek semua toilet
- Membantu *making bed*
- Membersihkan toilet/menyapu mengepel lorong kamar

lanjutan

- Melipat *laundry*
- Menghitung *laundry*
- Mengantarkan *laundry*
- Menyapu dan mengepel *lobby*
- Membersihkan toilet lantai 1
- Menyapu dan mengepel tangga
- Membersihkan semua kaca di *lobby*
- Membersihkan meja *cafe*
- Membantu *shift evening* membersihkan toilet lantai 4

4. *TIME* 16.00 – 24.00 (*Evening shift*)

- Cek semua lantai dan toilet
- Membersihkan meja *cafe*
- Membersihkan toilet lantai 1
- Membersihkan meja *cafe*
- Menyapu dan mengepel *lobby*
- Membersihkan toilet, wastafel dan lorong toilet semua lantai 4
- Menyapu dan mengepel tangga
- Membantu mencuci gelas di wastafel
- Membantu *fo* mengangkat barang *customer*
- Jam 23.30 cek semua toilet kembali, membuang sampah mula dari lantai 4 sampai lantai 2.

Sumber : Dokumentasi My Studio Hotel (2017)

**Gambar 3.13** *Standard Operasional Prosedur Housekeeping*

### C. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terkait penanganan komplain pelanggan sudah cukup baik, tetapi untuk penanganan komplain di My Studio Hotel melalui *online* belum tertangani dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Sujatno (2008:119) “Penanganan masalah seperti di atas sangat tergantung pada situasi saat itu, bagaimana keadaan tamu, keadaan lingkungan waktu pagi, siang, malam, atau bahkan tengah malam”. Ini memerlukan persetujuan dari semua pihak terkait di perusahaan, dari staf hingga pimpinan perusahaan. Pastikan bahwa semua orang di perusahaan mempunyai pandangan yang sama terhadap pelanggan. Ini harus tertanam ke dalam budaya perusahaan dan terutama menjadi tanggung jawab manajemen. Ketika pelanggan mengadukan keluhan, harapan pelanggan:

- 1) Ada yang melayani keluhannya
- 2) Didengar dan dipercaya
- 3) Diperlakukan dengan adil dan efisien
- 4) Terus diberitahu kemajuan penanganan masalah
- 5) Diberikan kompensasi bila perlu

My Studio Hotel seharusnya menyediakan *form* khusus komplain (*guest complain*) yang disediakan oleh pihak hotel untuk penanganan keluhan, ini merupakan alat bantu berharga yang berisi informasi mengenai komplain, berikut contoh *form* yang seharusnya diisi oleh pelanggan agar penanganannya lebih tepat dan maksimal

No: \_\_\_\_\_

## FORMULIR SARAN

### Grievance Form

Nama/ <i>Name</i> : ..... Alamat/ <i>Address</i> : ..... Telp: ..... Tandatangan/ <i>Signature</i> : ..... Tanggal/ <i>Date</i> :.....	Diterima oleh/ <i>Received by</i> ..... Tanggal/ <i>date</i> ..... Lokasi/ <i>Location</i> ..... Tanggapan.....
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Uraian Keluhan/ *Description of Grievance* :

Apa yang diinginkan dari perusahaan untuk menyelesaikan masalah tersebut? /  
*What is the proposed solution from company?* :

Sumber : [www.google.com](http://www.google.com)//contoh *form* keluhan (2017)

### **Gambar 3.14 Contoh *Form* Keluhan (*Guest Complain*)**

Gambar 3.14 seharusnya ada pada My Studio Hotel pada saat menerima keluhan, penerima harus melihatnya sebagai kesempatan kedua untuk memuaskan pelanggan. *Staff* penerima harus:

- 1) Bersikap sopan dan berempati pada pelanggan
- 2) Memastikan semua rincian keluhan telah dicatat dalam *form* keluhan
- 3) Yakin bahwa informasi yang dicatat adalah faktual
- 4) Tidak merekayasa keluhan

Setelah mengisi *form* keluhan kemudian ditelaah jenis masalahnya dan baru akan ditangani berdasarkan keluhan yang ada. Pengaduan/komplain dapat diselesaikan oleh *receptionist*, meskipun pada komplain tertentu penanganan komplain mengetahui pimpinan, pengaduan/komplain di My Studio Hotel akan langsung, dibantu oleh pimpinan My Studio Hotel secara langsung, yang sebelumnya sudah dikomunikasikan oleh *receptionist* melalui telepon.

*Staff* diberikan wewenang untuk mengambil tindakan yang tepat jika keluhan telah diakui kebenarannya dengan jelas, berada dalam wilayah tanggung jawabnya, dan dapat segera diselesaikan. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan oleh penerima, rincian pelanggan dan keluhannya harus dicatat dalam *form* yang telah tersedia, dan segera mengirimkannya ke bagian atau tingkat tanggung jawab yang relevan. Pelanggan harus diberitahu siapa yang berhubungan dengan keluhannya dan jawaban akan diberikan secepat mungkin dalam batas waktu tertentu. Sangat baik bila pelanggan harus berhubungan dengan organisasi yang tidak jelas tanggung jawabnya, atau dilempar dari satu orang ke orang lainnya.

Di dalam menyelesaikan penanganan komplain bila keluhan merupakan masalah besar, manajer harus memutuskan tindakan yang tepat, dan hal ini dapat meliputi:

- 1) Berkonsultasi dengan otoritas yang lebih tinggi
- 2) Membuat laporan kejadian secara rinci
- 3) Menghubungi pengacara perusahaan
- 4) Menghubungi polisi

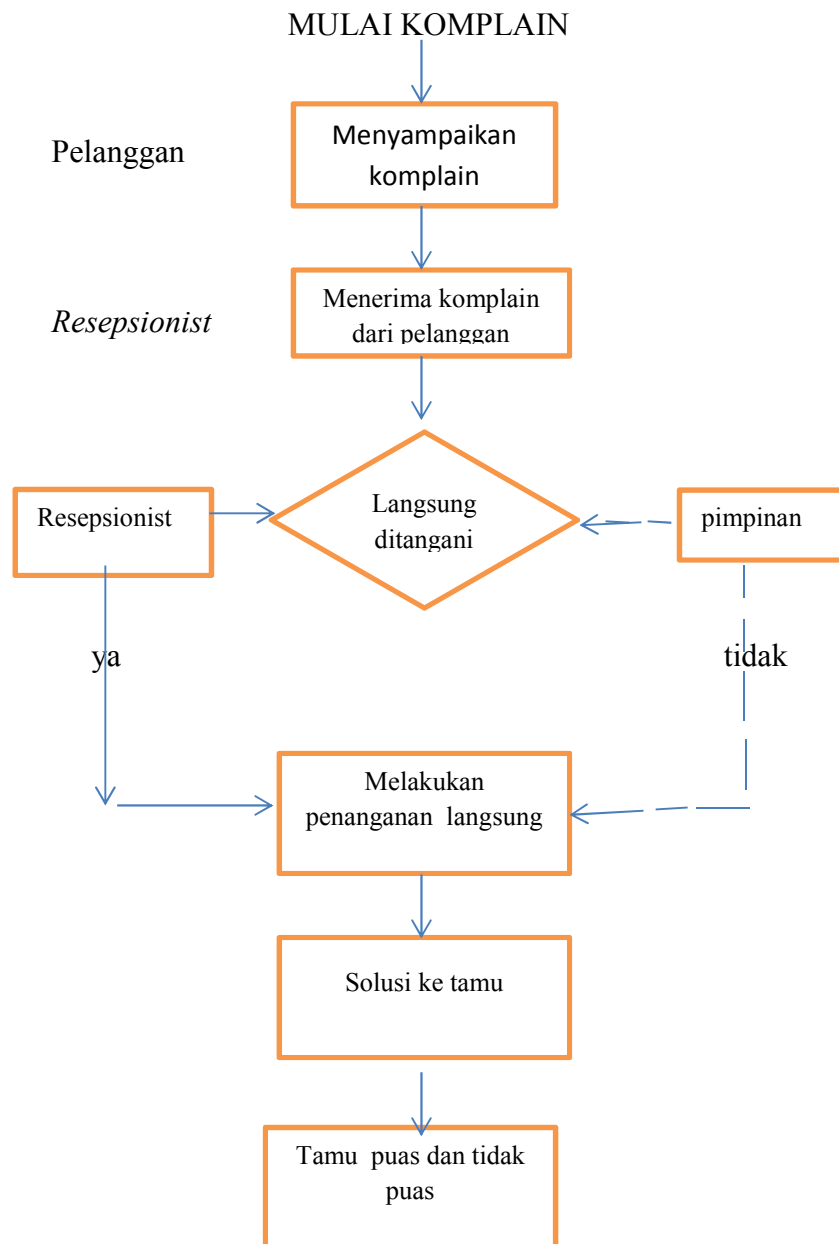


Menekankan kontak pelanggan untuk penyelesaian keluhan. Tindakan tepat untuk penyelesaian keluhan akan menjadi jelas setelah tingkat keseriusan dipahami dengan baik, dan analisa fakta dilakukan dengan benar. Penyelesaian masalah bukanlah waktu untuk negosiasi bukan mengada-ada atau mencari kompensasi. Jika ada keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan, pelanggan harus dihubungi secara berkala dengan interval waktu yang disetujui bersama. Pastikan *form* keluhan pelanggan ditandatangani.

Ketika keluhan telah diatasi untuk kepuasan pelanggan, penerima keluhan harus menandatangani *form* keluhan pelanggan dan menyatakan masalah selesai. Bisa jadi tidak ada penyelesaian yang memuaskan, bila pelanggan menuntut sesuatu yang “tidak masuk akal” atau diluar batas ketentuan perusahaan. Bila ini terjadi, mungkin perlu untuk:

- 1) Beritahu pelanggan bahwa apa yang diinginkannya diluar kemampuan perusahaan
- 2) Pastikan langkah apa yang dapat diambil selanjutnya
- 3) Dan nyatakan bahwa hal ini akan dilaporkan ke manajemen senior
- 4) memuaskan dan untuk memastikan bahwa mereka masih menjadi pelanggan yang loyal.

Analisa keluhan secara periodik semua *form* keluhan harus disimpan oleh orang yang ditugaskan untuk itu, seorang manager harus bertanggungjawab untuk memantau sifat dan tingkat keluhan secara teratur. Hasil analisa dan rincian tiap tindakan korektif, harus dilaporkan ke manajemen secara teratur.



**Gambar 3.15 Mekanisme Penanganan Komplain Pelanggan**