



Penanganan Keluhan Tamu di Senses Restaurant of Ritz-Carlton Nusa Dua Bali

Handling Guest Complaints at Senses Restaurant of Ritz-Carlton Nusa Dua Bali

I Gusti Ngurah Chandra Rimbaesa ^{1*}, Febianti ²

^{1,2}D3 Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted 14th March 2023
Revised 18th March 2023
Accepted 20th March 2023
Available online 30th March 2023

Kata Kunci:

Penanganan; Keluhan tamu; Restoran

Keywords:

Handling; Guest Complaints; Restaurant

DOI:

<https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.374>

ABSTRAK

Penanganan keluhan tamu bermanfaat sebagai suatu pedoman dimasa yang akan datang supaya tidak terjadi keluhan yang sama, meningkatkan kualitas layanan ataupun produk yang ada di restoran, mengetahui penilaian dan keinginan tamu, menentukan kelemahan atau penyimpangan standar, dan mengetahui prestasi kerja karyawan. Hal tersebut membuat peneliti tertarik dengan melakukan penelitian tentang Bagaimana Penanganan Keluhan Tamu di Senses Restoran of Ritz-Carlton Nusadua Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan faktor-faktor penyebab keluhan tamu dan penanganan keluhan tamu. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa ada beberapa keluhan yang di keluhkan tamu seperti pelayanan pesanan terlalu lama, pesanan tidak sesuai dengan permintaan tamu, kurangnya persiapan operasional, dan kekeliruan cara mengatasi masalah yang dihadapi pramusaji kepada tamu. Selain itu masih ada beberapa staff yang belum menjalankan prosedur dalam operasional seperti tidak ada staff yang mencatat keluhan, beberapa staff tidak melapor ke atasan, dan beberapa staff tidak mencatat keluhan di logbook. Dimana antara penanganan dengan kenyataan belum sepenuhnya sesuai. Adapun saran yang diberikan yaitu dengan mengadakan pelatihan guna menumbuhkan sikap tanggung jawab dan lebih peduli, dan mengikuti SOP yang sudah di tetapkan.

ABSTRACT

Handling guest complaints is useful as a guide in the future so that the same complaint does not occur, improve the quality of services or products in the restaurant, know the assessment and wishes of guests,

* How to Cite

Rimbaesa, I. G. N. C., & Febianti, F. (2023). Penanganan Keluhan Tamu di Senses Restaurant of Ritz-Carlton Nusa Dua Bali. Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis, 2(3), 804 - 809. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.374>

* Corresponding Author: I Gusti Ngurah Chandra Rimbaesa: ngurahchandra571@gmail.com

determine weaknesses or standard deviations, and determine employee performance. This makes researchers interested in conducting research on How to Handle Guest Complaints at Senses Restaurant of Ritz-Carlton Nusadua Bali. This study uses a qualitative descriptive approach, namely explaining the factors that cause guest complaints and handling guest complaints. This study resulted in the findings that there were several complaints that guests complained about such as taking too long of an order service, orders not in accordance with guest requests, lack of operational preparation, and errors in how to solve problems faced by waiters to guests. In addition, there are still some staff who have not carried out operational procedures such as no staff recording complaints, some staff not reporting to superiors, and some staff not recording complaints in the logbook. Where the handling with reality is not fully appropriate. The advice given is to hold training to foster an attitude of responsibility and care, and follow the SOPs that have been set.

1. PENDAHULUAN

Usaha restoran merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa dan produk yang menyediakan pelayanan atau *service* kepada tamu dan makanan yang sesuai dengan kepuasan tamu. Memberikan pelayanan kepada tamu di restoran dibutuhkan sumber daya manusia yang sesuai dengan bidangnya dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang datang ke *restaurant*. Di sisi lain pelayanan tidak pernah lepas dari keluhan - keluhan tamu sehingga restoran harus memiliki cara tersendiri dalam menanganinya untuk meminimalisir terjadinya keluhan dari tamu di masa yang akan datang.

Di restoran, keluhan adalah rasa ketidakpuasan tamu terhadap *product* atau jasa, di mana *product* atau jasa tersebut kurang memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, baik dari segi makanan maupun segi melayani tamu, sehingga apa yang di harapkan tamu tersebut dinilai masih kurang dari apa yang didapatkan dan diharapkan. Keluhan sangat berpengaruh besar terhadap kemajuan suatu perusahaan. Keluhan yang dapat terselesaikan dengan baik dan *professional* akan berdampak positif kedepannya (Soekresno, 2011). Namun apabila keluhan tersebut tidak segera ditangani akan menyebabkan penurunan kualitas, penurunan *image* akibat dari keluhan tamu, bahkan tamu akan menyampaikan pengalaman buruk yang diterima selama mereka datang ke restoran tersebut kepada kerabat maupun teman-temannya atau secara diam - diam mereka langsung beralih ke *restaurant* lain (Donnelly, 2013)

Steadom, (2010) menyatakan bahwa tujuan dari penanganan keluhan tamu adalah dengan cara mendengarkan secara seksama keluhan dari tamu dan untuk melakukan tindakan perbaikan jika memungkinkan. Selain itu penanganan keluhan tamu juga bermanfaat sebagai kesempatan untuk menunjukkan komitmen kita dalam melayani tamu, menjadikan suatu pedoman dimasa yang akan datang supaya tidak terjadinya keluhan yang sama dari tamu yang menginap, meningkatkan kualitas layanan ataupun produk yang ada di restoran, mengetahui penilaian dan keinginan

tamu, menentukan kelemahan atau penyimpangan *standard*, dan mengetahui prestasi kerja karyawan (Soekresno, 2011).

Senses adalah *restaurant* yang menyajikan masakan Asia maupun *western* dengan penyajian *buffet service* yang mempunyai ruang makan *indoor* dan *outdoor* menghadap ke pantai dan laut Nusa Dua yang indah. Tempat ini adalah salah satu tempat *favorite* yang sangat digemari oleh tamu yang menginap karena selain fasilitas yang disediakan, suasana yang rimbun dan asri membuat kesan tamu yang menajubkan dimana didukung dengan tempat yang berlokasi di tepi pantai Nusa Dua. Senses Restoran ini hanya menyediakan *breakfast only*, buka pada jam 07.00 am sampai 10.00 am dengan kapasitas maksimum 190 orang.

Senses Restoran of Ritz-Carlton ini terkadang tidak luput dari kesalahan yang di buat oleh *waiter/ess* dari segi jasa maupun makanan dimana kesalahan yang di buat mengakibatkan keluhan tamu yang berujung menurunnya performa dari restoran tersebut. Hal ini dibuktikan karena adanya *guest complain* tentang pelayanan yang ada dan ditemukannya *negative guest voice* yang diunggah di social media.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, hasil wawancara penulis dengan pihak *manager*, dan hasil bukti keluhan tamu dari *guest comment* di Senses Restoran terdapat tamu yang tidak puas dengan pelayanan di restoran tersebut. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai bagaimana penanganan keluhan tamu yang ada di Senses Restoran

2. METODE PENELITIAN

Pada tempat dan waktu disini penulis akan menjelaskan secara singkat lokasi serta waktu penelitian. Dimana tempat penelitian dilakukan di kawasan yang tingkat wisatawananya cukup ramai dan padat. Penelitian ini dilakukan di Senses Restoran yang berada di salah satu fasilitas di Ritz-Carlton Nusadua Bali, yang beralamat di Jalan Raya Nusa Dua Selatan No. 3 Sawangan Nusa Dua, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Dapat ditempuh hanya 26 menit atau sekitar 17 km dari Bandar Udara Internasional Ngurah Rai. Lokasi ini sangat strategis dimana lokasi Senses Restoran of Ritz-Carlton itu sendiri berada di kawasan pariwisata pantai dan menjadi salah satu fasilitas hotel yang terkenal yaitu The Ritz-Carlton Bali. Alasan penulis memilih melakukan penelitian di Senses Restoran karena tempatnya yang sangat menarik yang berada di tengah hotel mewah yang memiliki keunikannya tersendiri dan didukung dengan pegawai yang ramah dalam memberikan informasi membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Senses *Restaurant*.

Dalam melakukan penelitian, penulis memerlukan waktu 4 bulan 12 minggu untuk menyelesaikan penelitian ini dan mendapatkan informasi yang akurat. Berikut uraian keterangan waktu yang ditampilkan melalui kolom.

Populasi dalam penelitian ini adalah *waiter/ess* berjumlah 10 orang di Senses Restoran. Dengan populasi yang ada di ambil sebanyak 8 *waiter/ess*, 1 *supervisor*, 1 *assistant manager* di Senses Restoran. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif (kualitatif), yaitu teknik analisis dengan menguraikannya terlebih dahulu suatu permasalahan yang ada di lapangan, kemudian dikaji berdasarkan teori yang ada dan menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan yang telah terkumpul.

3. PEMBAHASAN

Dari wawancara yang peneliti lakukan, adapun beberapa keluhan yang peneliti temukan di Senses *Restaurant*, diantaranya sebagai berikut Kesalahan pramusaji dalam menangani masalah yang ada kepada tamu sehingga membuat tamu kecewa, hal ini disebabkan kurangnya pelatihan sesuai dengan SOP yang berlaku., Kecepatan dalam menyajikan makanan agak lambat disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang efektif antara pelayan satu dengan yang lainnya, Pesanan tidak sesuai dengan permintaan tamu, seperti ketika meminta *coffee latte* tetapi yang disajikan adalah *black coffee*. Hal ini disebabkan karena kurangnya ketelitian dalam melakukan *taking order*, Mengantarkan pesanan di *table number* yang salah, hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan operasional di restoran, dan Kurangnya kesiapan persiapan alat-alat dalam menyajikan makanan atau minuman tamu.

Mengenai 10 perbandingan prosedur penanganan keluhan tamu menurut teori Duarsa dengan kenyataan dan 9 perbandingan menurut SOP (Standar Operasional Prosedur) penanganan keluhan tamu yang terjadi di Restoran Senses of Ritz-Carlton. Terdapat 2 langkah – langkah yang tidak sesuai dengan teori dan 3 langkah – langkah yang tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yaitu Pramusaji tidak selalu mencatat pada saat tamu mengutarakan keluhannya, hal ini justru akan menimbulkan kesalahan yang berulang atau kesalahan yang kedua kalinya. Tidak hanya itu juga, justru akan menimbulkan berita yang tidak sebenarnya terjadi disaat kita akan melaporkan keluhan tersebut kepada atasan, 7 dari 10 pramusaji tidak melaporkan keluhan tamu kepada atasannya dan menggunakan keputusan pribadinya untuk menyelesaikan masalahnya. Ini akan berdampak buruk terhadap citra restoran karena keputusan yang di ambil belum tentu keputusan yang tepat dan dapat memuaskan para tamu tersebut. Tidak hanya itu juga, setiap keluhan tamu akan berfungsi untuk membangun dan meningkatkan kualitas restoran kedepannya, 7 dari 10 pramusaji tidak selalu mencatat keluhan tamu di *log book*, sedangkan hal ini sangat diperlukan manager untuk mecegah permasalahan terulang kembali demi membangun citra dan kualitas restoran. Selain itu untuk melihat perkembangan restoran berapa banyak tamu yang melakukan keluhan terhadap pelayanan maupun makanan dan apakah ada keluhan yang berulang – ulang secara terus – menerus.

4. SIMPULAN

Dari pembahasan pada bab sebelumnya mengenai 10 perbandingan prosedur penanganan keluhan tamu menurut teori Duarsa dengan kenyataan dan menurut 9 SOP penanganan keluhan tamu dengan apa yang terjadi di Restoran *Senses of Ritz-Carlton*, terdapat 2 langkah – langkah yang tidak sesuai dengan teori dan 3 langkah – langkah yang tidak sesuai dengan SOP. Itu menunjukkan bahwa dari penanganan keluhan tamu di *Senses Restoran* masih perlu diperhatikan khususnya para karyawan dalam cara melayani tamu baik berdasarkan teori yang ada maupun SOP yang berlaku sesuai standar yang ada agar bisa menciptakan kepuasan tamu yang diinginkan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2013). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Penerbit Alfabeta, Jakarta
- Darsono, Agustinus. (2011). *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Jakarta: Grasindo
- Donnelly. (2013). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Duarsa, Puja. (2015). *Psikologi Pelayanan*. Denpasar: Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional.
- Duarsa, Puja. (2015). *Pembinaan Sikap Profesi*. Denpasar: Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional.
- Janiti. (2018). *Analisis Penanganan Keluhan Tamu di The Semaya*. Denpasar
- Keputusan Menteri Kepariwisata dan Telekomunikasi No: KM.94/HK-103/MPPT-87 tanggal 27 Desember 1087 Bab 1 pasal 1 : *Teori Hotel*
- Mulyadi. (2010). *Sistem Akutansi Edisi ke 5*. Jakarta: Selamba ke 4
- Pantiyasa, I Wayan. (2013). *Metodologi Penelitian*. Denpasar: Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional.
- Pratama. (2018). *Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Departemen Kantor Depan di The Royal Beach Seminyak Bali*. Denpasar
- Rahayuni. (2017). *Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Bistro Batu Kali*. Denpasar
- Sari. (2018). *Prosedur Penanganan Keluhan Tamu China Pada Front Office Department di The Elysian Boutique Villa Hotel*. Denpasar
- Sihite, Richard. (2011). *Hotel Management*. Surabaya
- Soekresno, (2011). *Management Food & Beverage Service Hotel*, cetakan Kedua, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Steadom. (2010). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset

Sugiyono, (2013). *Metologi Penelitian Kualitatif*. Bandung Alfabet

Sugiarto, Endar. (2010). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta

Tjiptono, Fandy . (2016). *Sevice, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Vijayanthi. (2018). *Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di The Level Lounge Pada Melia Bali Hotel And Resort*. Denpasar